

RAPPORT

19
d'activité 97



Société de l'assurance
automobile du Québec
et
contrôle du
transport routier



SOCIÉTÉ
DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE
DU QUÉBEC

Avant tout
la vie



Dépôt légal — 2^e trimestre 1998
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-32575-3
ISSN 1183-6644

Avertissement

Vous trouverez, dans la présente publication, le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et le rapport d'activité portant sur le contrôle du transport routier, répartis en deux sections distinctes, comme la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec le stipule.

Québec, le 24 avril 1998
Monsieur Jacques Brassard
Ministre des Transports et
ministre délégué aux Affaires
gouvernementales canadiennes
700, boulevard René-Lévesque Est
29^e étage
Québec

Monsieur le Ministre,
Conformément aux dispositions de
l'article 19 de la *Loi sur la Société de
l'assurance automobile du Québec*,
j'ai l'honneur de vous soumettre le
rapport d'activité de la Société de
l'assurance automobile du Québec et
celui portant sur le contrôle du
transport routier pour l'exercice qui
s'est terminé le 31 décembre 1997.
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre,
l'assurance de ma très haute
considération.

Le président-directeur général,



JEAN-YVES GAGNON

Québec, le 24 avril 1998
Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Président,
J'ai l'honneur de vous présenter le
rapport d'activité de la Société de
l'assurance automobile du Québec et
celui portant sur le contrôle du
transport routier pour l'exercice qui
s'est terminé le 31 décembre 1997.
Je vous prie d'agréer, Monsieur le
Président, l'expression de mes
sentiments les plus distingués.

Le ministre des Transports,



JACQUES BRASSARD

Table des matières

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT	4
LA SOCIÉTÉ	7
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	8
LE COMITÉ DE DIRECTION	9
L'ORGANIGRAMME	10
LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	
L'INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	14
• Le régime public d'assurance automobile	15
• Le coût du régime	15
• Le traitement des demandes d'indemnité	16
• La réadaptation des personnes accidentées	19
• Les études sur la clientèle et les programmes	20
• La traumatologie	21
LA GESTION DU DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	22
• La gestion du <i>Code de la sécurité routière</i>	23
• Les opérations liées au permis de conduire et à l'immatriculation	25
• Les usagers de la route	26
• Les véhicules routiers	30
• Le partenariat avec les services policiers	31
LA PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	32
• L'amélioration des connaissances sur les accidents de la route	33
• La sensibilisation de la population	33
• L'éducation à la sécurité routière en milieu scolaire	36
• La concertation	37
LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES	38
• Le personnel	39
• Les points de services à la clientèle	42
• Les ressources informationnelles	43
• Les ressources matérielles et immobilières	46
• La vérification interne et les enquêtes	46
• La revue de la situation financière	47
• L'excédent des revenus sur les dépenses	47
• Les revenus	47
• Les dépenses	47
• Le bilan	47
• Rapport du comité de vérification	48
LES ÉTATS FINANCIERS	49
L'ANNEXE STATISTIQUE	61

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DU CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER	71
LA GESTION DU CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER	72
• Le mandat	72
• Les ministères et les organismes gouvernementaux avec lesquels la Société a conclu une entente	73
• La clientèle	73
LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER	74
• Les objectifs des activités de contrôle	74
• Les règles d'action	74
• La priorité de contrôle en 1997	74
• Les contrôles sur la route	75
• Les contrôles en entreprise	78
• Les mandataires en vérification mécanique	78
• Le programme d'entretien préventif	79
L'ÉVALUATION DES OPÉRATIONS ET LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN	80
• L'évaluation du taux de conformité	80
• La vérification mécanique	80
• Le projet d'encadrement de l'industrie	81
• Le centre d'information	81
• Les campagnes d'information	81
• La négociation d'ententes	82
• La concertation	82
LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES	84
• L'organisation administrative	84
• Le personnel	85
• Les ressources matérielles, immobilières et informationnelles	86
• Les ressources financières	87

Le message du président



Pour la Société de l'assurance automobile du Québec, 1997 aura été une année de concrétisation sur plusieurs plans, soit qu'on ait assisté à l'aboutissement de projets d'envergure mûris au cours des dernières années, soit qu'on ait pu mesurer de façon tangible les résultats positivement concluants des efforts de la Société vers l'atteinte d'objectifs stratégiques prioritaires.

Parmi les faits marquants de l'année, je veux souligner la réforme majeure du Code de la sécurité routière, dont les mesures sont entrées graduellement en vigueur dans le courant de l'année; le bilan exceptionnel des accidents de la route, qui se traduit par le nombre de décès le plus bas jamais atteint au Québec malgré la terrible tragédie des Éboulements; le passage de la Société devant la Commission parlementaire des Transports et de l'Environnement qui fut couronné de succès; enfin la situation financière particulièrement saine de l'organisme.

LA RÉFORME DU **CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE** ET LE BILAN ROUTIER

Le projet de loi 12, adopté par l'Assemblée nationale en décembre 1996 sous le nom de *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*, a constitué la plus importante réforme du Code des vingt dernières années et le fer de lance d'une offensive majeure visant l'amélioration du bilan routier.

Une première mesure instaurant un accès graduel à la conduite automobile pour les nouveaux conducteurs a été introduite le 30 juin 1997. Une deuxième série de mesures, entrées en vigueur le 1^{er} décembre, comporte des règles parmi les plus sévères en Amérique dans le but de contrer la conduite avec les capacités affaiblies et d'éliminer la conduite pendant la suspension ou la révocation d'un permis de conduire. En réduisant l'exposition des usagers de la route aux risques que celle-ci comporte et en incitant les conducteurs à adopter des comportements plus responsables, ces nouvelles mesures ont produit rapidement des effets significatifs, si bien qu'elles contribuent déjà à l'atteinte de l'objectif du Québec en matière de sécurité rou-

tière : réduire le bilan routier à moins de 750 décès et 5 000 blessés graves pour l'an 2000.

Ainsi, la route a causé en 1997 le plus petit nombre de décès des 42 dernières années, soit 796, ce qui représente également une réduction de 10,3 % par rapport à 1996. Il faut remonter à 1955, avec 715 victimes décédées, pour obtenir un nombre inférieur et ce, alors que le nombre de véhicules en circulation a quintuplé entre 1955 et 1997. De plus, le nombre de blessés graves en 1997, soit 5 924, demeure pratiquement inchangé par rapport à l'année précédente et se maintient sous le seuil de 6 000 pour une troisième année consécutive.

Ce bilan est certes attribuable, en partie, au renforcement du *Code de la sécurité routière*, mais il ne faudrait pas sous-estimer l'impact des efforts consentis par la Société en matière de prévention et de sensibilisation de la population à la sécurité routière.

Dans le but de s'attaquer au grave problème de la conduite avec les capacités affaiblies, une campagne publicitaire d'envergure, renforcée par des opérations policières de contrôle, a été réalisée sous le thème

«L'alcool au volant, ça s'arrête ici!». L'évaluation de cette campagne nous a confirmé qu'un consensus social de plus en plus important contre l'alcool au volant se formait au Québec. Ce consensus explique sans doute les résultats exceptionnels affichés par l'Opération Nez rouge en 1997, dont la Société fut commanditaire national pour une treizième année consécutive et qui s'est traduit par un nombre record de 99 135 accompagnements, soit 22 % de plus qu'en 1996.

D'autres actions ont également été entreprises pour contrer la conduite avec les capacités affaiblies. Que ce soit dans les écoles ou lors d'événements spéciaux, comme le Carnaval d'hiver de Québec et de nombreux festivals populaires, la Société a poursuivi résolument la diffusion de messages de sécurité aux automobilistes.

La Société s'est aussi attaquée au problème de la vitesse excessive, deuxième cause des accidents d'automobile au Québec, au moyen d'une publicité télévisée qui a été diffusée en mai et juin 1997.

Enfin, d'autres catégories d'usagers de la route ou d'autres problématiques de sécurité routière ont également fait l'objet d'efforts de sensibili-

sation. C'est le cas des cyclistes, des piétons, des camionneurs, des motocyclistes, de l'utilisation des sièges d'auto pour enfants ou de la sécurité dans le transport scolaire.

LA COMMISSION PARLEMENTAIRE

Les 15 et 16 octobre, pour la première fois depuis sa création, en 1977, la Société a comparu devant la Commission parlementaire des Transports et de l'Environnement dans le cadre d'un mandat de surveillance des organismes gouvernementaux. Après une première journée entièrement consacrée au régime public d'assurance automobile du Québec, à la couverture qu'il offre et à son financement, les membres de la Commission ont passé en revue le fonctionnement et les activités de la Société en général, et ont interrogé ses dirigeants sur nombre de sujets, comme :

- la comparaison avec les autres régimes d'assurance canadiens, notamment celui de l'Ontario;
- les décisions prises en révision et à la Commission des affaires sociales;
- les débours en frais de médicaments;
- les sondages sur la satisfaction de la clientèle;
- le délai de premier paiement;
- les séquelles permanentes;
- le principe de l'indemnisation sans égard à la responsabilité;
- la gestion du régime;
- les programmes de réadaptation;
- les accidents survenus hors du Québec.

Les échanges entre les membres de la Commission et les représentants de la Société furent très cordiaux et de grande qualité. Il est à remarquer que le fondement de notre régime d'assurance sans égard à la responsabilité n'a pas été remis en cause, malgré le débat médiatique soulevé autour de la question hypothétique du droit de poursuite au civil.

LA RÉVISION DE LA LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

En 1998, le régime public d'assurance automobile québécois aura 20 ans. Vingt années au cours desquelles la Société aura versé quelque 6,5 milliards de dollars en indemnités à 600 000 victimes de la route. Les qualités qui décriraient le mieux ce régime d'assurance sont :

la simplicité : un simple coup de fil à la Société est suffisant pour déclarer un accident automobile et recevoir le formulaire de déclaration;

la rapidité : le délai moyen d'émission du premier chèque de remplacement du revenu est de 29 jours à partir du moment où la demande est reçue;

l'efficacité : les préposés aux renseignements, les agents d'indemnisation et les médecins de la Société s'occupent de 60 000 personnes accidentées annuellement.

Rappelons-nous que la Société avait été créée dans le but de protéger et d'assurer les Québécois contre les risques liés à l'usage de la route. Afin de mettre en valeur sa raison d'être, qui est d'abord et avant tout de protéger les personnes, et de faire ressortir l'aspect humain rattaché à ses mandats, la Société s'est dotée d'une nouvelle signature, *Avant tout, la vie*, qui appuie ses diverses activités et vient en renforcer la signification.

Toujours aussi soucieuse de faire évoluer le régime d'assurance de manière qu'il réponde le plus possible aux besoins des assurés et des accidentés, la Société a proposé, en 1997, un projet de loi visant à modifier la Loi sur l'assurance automobile en bonifiant, ajustant ou clarifiant plusieurs de ses dispositions selon le cas. Ce projet de loi devrait être déposé au début de 1998.

En ce qui concerne la réadaptation des accidentés de la route, la Société a augmenté de 25 % sa contribution. Les sommes supplémentaires permettent l'implantation des programmes d'intervention auprès des personnes atteintes d'un traumatisme cranio-

cérébral dans des régions qui ne bénéficiaient pas de tels programmes.

LES ACTIVITÉS DU CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER

Dans le domaine du transport routier des personnes et des marchandises, la Société a retenu comme priorités, en 1997, la vérification de l'état mécanique des véhicules et la protection du réseau routier. La formation des contrôleurs routiers pour les habiliter à effectuer la vérification mécanique selon les normes de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux s'est poursuivie au cours de l'année, ajoutant ainsi une force de frappe importante au contrôle de l'état mécanique sur route. Quant au Programme d'entretien préventif offert aux entreprises visées par la vérification mécanique obligatoire, l'introduction d'un échancier par catégorie de transporteurs pour mettre fin au programme d'auto-vérification mécanique a favorisé, au cours de l'année, l'adhésion au programme des mandataires en autovérification.

Par ailleurs, une réorganisation importante de la Vice-présidence aux opérations régionales a permis de regrouper l'effectif du contrôle routier en région sous deux directions territoriales au lieu de huit directions régionales. En plus de faciliter la coordination des opérations, la nouvelle structure favorise une application uniforme des pratiques dans toute la province. Tout en poursuivant la révision des stratégies de contrôle et des méthodes de travail, la Société a misé sur l'amélioration de la couverture du territoire en coordonnant la présence des contrôleurs sur les grands axes routiers.

De plus, dans le cadre du plan global d'informatisation du contrôle du transport routier, les principaux outils d'assistance aux interventions sur route ont été implantés progressivement dans les sites administratifs et les postes de contrôle. En fin d'année, la Société a mis en place un projet pilote concernant l'installation de matériel informatique dans les véhi-

cules de patrouille. L'ensemble de ces mesures permettront de gérer avec efficacité le suivi du comportement des transporteurs, prévu dans le projet de nouvel encadrement de l'industrie.

Au cours de l'année, la Société a collaboré activement avec le ministère des Transports et la Commission des transports du Québec à l'élaboration de ce projet d'encadrement, qui vise à améliorer la sécurité routière et la protection du réseau routier, en plus d'assurer une meilleure équité entre les transporteurs. Ce projet prévoit notamment l'instauration d'un processus d'entrée dans l'industrie, d'une évaluation du comportement de l'ensemble des utilisateurs de véhicules lourds et de sanctions progressives allant jusqu'au retrait du privilège d'effectuer du transport. Le nouvel encadrement fera l'objet d'un projet de loi qui devrait être déposé prochainement à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

L'INFOROUTE MENANT À L'AN 2000

À l'instar de la majorité des organisations informatisées, la Société a consacré, en 1997, des efforts importants en vue d'adapter ses composantes technologiques au passage de la date de l'an 2000. Le rythme des travaux de conversion respecte le plan prévu et tout laisse croire que notre organisation sera fin prête pour l'arrivée du nouveau millénaire.

Par ailleurs, la Société compte tabler sur les possibilités offertes par les technologies associées aux inforoutes de l'information pour renouveler l'offre de service à sa clientèle tout en optimisant ses propres processus. Les réflexions préliminaires confirment que ces nouvelles technologies profiteront autant au domaine de l'application du *Code de la sécurité routière*. Les services électroniques qui en découleront viseraient autant les entreprises que les particuliers et les organismes partenaires.

LES FINANCES

Lors de l'adoption de son budget de 1997, la Société s'était fixé des objec-

tifs ambitieux touchant tous ses secteurs d'activités. Avec un niveau de compression excédant les 12 millions de dollars, il fallait dépasser les coupures à la pièce et les actions à courte vue pour viser plutôt des décisions ayant des effets significatifs et permanents.

Le lecteur du rapport constatera que, en 1997, la Société a déboursé encore plus au bénéfice des accidentés et a amélioré la qualité du service à la clientèle, tout en diminuant pour un an, d'un montant de 30\$, la contribution d'assurance des automobilistes.

La saine gestion des dépenses, conjuguée à un rendement sur ses placements plus élevé que prévu, a permis à la Société de réaliser malgré tout un excédent des revenus sur les dépenses de 49,2 millions de dollars pour l'année financière 1997.

En ce qui concerne ses placements, la Société possède, depuis le 1^{er} janvier 1997, un fonds particulier dans lequel sont placées et conservées les sommes qu'elle investit à la Caisse de dépôt et placement du Québec. De ce fait, la Société est en mesure de jouer un rôle plus actif dans la gestion de ses avoirs. Elle peut ainsi définir sa propre «politique de placement», ce qui lui permet, entre autres, de déterminer la répartition de ses actifs entre les divers véhicules de placement gérés par la Caisse en fonction de ses propres besoins financiers, des risques liés à ses opérations et de ses objectifs de gestion.

Par ailleurs, depuis le 27 novembre 1997, j'occupe un siège au Conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

AU COEUR DE NOS ACTIONS : LE CITOYEN

Afin de servir la population du Québec dans le cadre de ses différents mandats, la Société administre de nombreux programmes. Pour le citoyen qui y a recours, les rouages administratifs peuvent souvent s'avérer complexes. Aussi la Société poursuit-elle inlassablement ses efforts pour alléger les démarches et faciliter l'accès à ses services.

Dans un souci de transparence et d'équité, la Société s'est dotée d'une politique de traitement des plaintes. Cette politique est l'assise du Bureau des plaintes, lequel est un recours accessible, gratuit et dénué de formalités pour la clientèle qui désire exprimer son insatisfaction ou ses commentaires à l'égard des produits ou des services offerts par la Société.

Au cours de l'année, le Bureau des plaintes a traité 318 demandes de citoyens qui désiraient une intervention impartiale dans leur dossier ou encore des informations complémentaires. Cependant, tout en répondant aux demandes des citoyens, le rôle du Bureau des plaintes, à titre de partenaire interne, s'est intensifié en 1997 afin que les interventions des citoyens servent constamment à améliorer la prestation de services à la population.

La Société tire sa plus grande fierté de la satisfaction de la population à l'endroit de ses activités, de ses programmes et de ses services. Démontrée par les sondages et dans les faits, la satisfaction de la clientèle ne tient pas seulement à la valeur intrinsèque du régime d'assurance automobile ou à celle des interventions en sécurité routière, mais aussi, pour une part déterminante, à la manière dont la Société accomplit sa mission et s'acquitte de ses responsabilités. C'est, incontestablement, à l'engagement et à la détermination des personnes qui s'appliquent à rendre l'appareil administratif humain, efficace et équitable que revient le succès de l'entreprise.

Aussi je désire exprimer ma gratitude aux membres du personnel de la Société dont je sais que la préoccupation première est d'offrir à la population des services courtois, rapides et de grande qualité. Par la même occasion, j'adresse mes sincères remerciements à tous les partenaires de la Société, tant du secteur privé que du secteur public, pour la contribution remarquable qu'ils apportent à l'atteinte des objectifs que nous partageons en vue du mieux-être de la collectivité québécoise.

La Société



La Société a pour mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

Aussi convie-t-elle ses partenaires publics et privés à intervenir, de façon concertée, à l'intérieur d'un modèle unique en Amérique du Nord comme dans le monde.

Ce modèle vise à agir parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile, de manière à offrir à la population québécoise un régime d'indemnisation qui s'autofinance à même des contributions qui seront maintenues à un niveau acceptable grâce aux mesures de prévention routière mises de l'avant.

Le modèle «sécurité-assurance» s'est articulé au fil des ans autour de l'intégration de quatre domaines d'affaires que l'on peut appeler les programmes-cadres de la Société. Il s'agit de l'indemnisation et de la réadaptation des personnes accidentées, de la promotion de la sécurité routière, de la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et de la perception des droits, ainsi que du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises¹.

La Société indemnise la perte économique réelle subie par les personnes accidentées de la route, et elle investit dans leur réadaptation pour réduire les conséquences des dommages corporels dont elles ont été l'objet. Consciente qu'elle agit dans un contexte de monopole, la Société veut faire évoluer le régime d'assurance automobile en fonction des attentes de la clientèle assurée, des

besoins de la clientèle accidentée et de la capacité financière de la population québécoise.

En acceptant le mandat de promotion de la sécurité routière, la Société s'est vu attribuer rapidement un rôle de chef de file en cette matière, au Québec comme à l'extérieur. Elle s'est donc fixé l'objectif de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. Pour y arriver, elle privilégie, auprès de ses partenaires d'action et des citoyens du Québec, des moyens de persuasion qui vont de la sensibilisation à la sécurité routière, au resserrement du Code de la sécurité routière.

À cet égard, la Société représente le principal gestionnaire du Code de la sécurité routière. Elle exerce cette responsabilité par la recommandation d'ajustements à la loi qui s'avèrent nécessaires tant pour faciliter le respect et l'application de celle-ci, que pour atteindre l'objectif de sécurité routière.

Ainsi, depuis 1982, la Société gère l'accès au réseau routier par la délivrance du permis de conduire et du certificat d'immatriculation.

Depuis 1991, elle contrôle, sur route et dans l'entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises. Par ailleurs, la Société perçoit, au nom du Gouvernement, les revenus de l'État liés aux droits de l'immatriculation et aux droits de permis de conduire, ainsi que les contributions des automobilistes à des fins de financement de certains services de transport en commun.

Le succès des programmes de la Société est étroitement lié au rendement de son personnel, de ses fournisseurs de services et de ses partenaires. Il dépend aussi de l'adhésion de la population aux objectifs fixés et de la manière que la Société prend pour les atteindre. Aussi, en 1997, les membres du comité de service à la clientèle du Conseil d'administration ont-ils approuvé un plan d'action visant à vérifier la satisfaction des attentes les plus importantes de la clientèle face à ce que la Société offre comme programmes, produits ou services.

Pour réaliser pleinement sa mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route, la Société, dans le respect des lois en vigueur, donne priorité aux valeurs suivantes : primauté du client, qualité du travail, intégrité et équité dans toutes ses actions, responsabilisation des employés et mise à contribution de tous les intervenants.

Au sens du Code civil du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public, et elle jouit des droits et privilèges d'un mandataire du gouvernement.

Elle est gérée par un conseil d'administration composé de onze membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le gouvernement. Le président est aussi directeur général de l'organisme.

Depuis octobre 1980, le ministre des Transports est responsable des activités de la Société devant l'Assemblée nationale.

1. En vertu de l'article 19 de la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, la Société doit produire un rapport d'activité distinct en ce qui concerne son mandat du contrôle du transport routier. Ce dernier se trouve à la page 71 du présent document.

Le conseil d'administration

PRÉSIDENT

Jean-Yves Gagnon



*Président-directeur
général*

*Société de l'assurance
automobile du Québec*

VICE-PRÉSIDENTE

Bernadette Doyon



Avocate

*Martel, Brassard,
Doyon, Provencher*

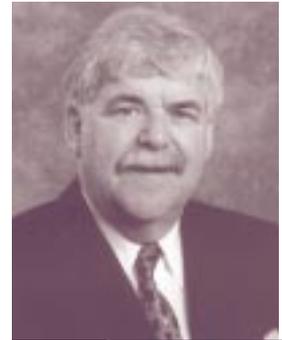
SECRÉTAIRE

Claude Gélinas



*Avocat,
Directeur du
secrétariat et des
affaires juridiques*

*Société de l'assurance
automobile du Québec*



Jacques Nolet

*Directeur général
Institut de réadaptation
de Montréal*



Line Bernier

*Conseillère en gestion de
dossiers en matière de santé
et sécurité au travail
Groupe prévention Progest*

Mireille Larouche

*Avocate
Larouche, Lalancette,
Pilote, Bouchard*



Jean Nuyts de Martel

*Homme d'affaires
retraité*



Francis Lévesque

*Médecin
Régie de l'assurance maladie
du Québec à Tourelle*



Magda Greiss

*Expert-conseil
Société québécoise de récupération
et recyclage*



Rollande Plamondon

*Présidente
Voyages Plamondon inc.*



Le comité de direction



Jean-Yves Gagnon
président-directeur général



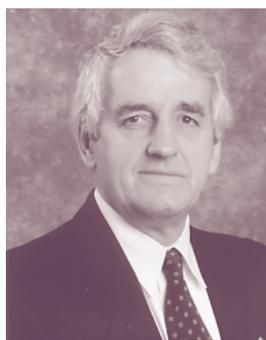
Louise Guimond
*vice-présidente
Vice-présidence à la
sécurité routière*



Martin Breton
*adjoint au président-directeur général
et Directeur de la
planification et de
la statistique*



André D'Astous
*vice-président
Vice-présidence aux opérations régionales*



Julien Lemieux
*vice-président
Vice-présidence à l'administration et aux finances*

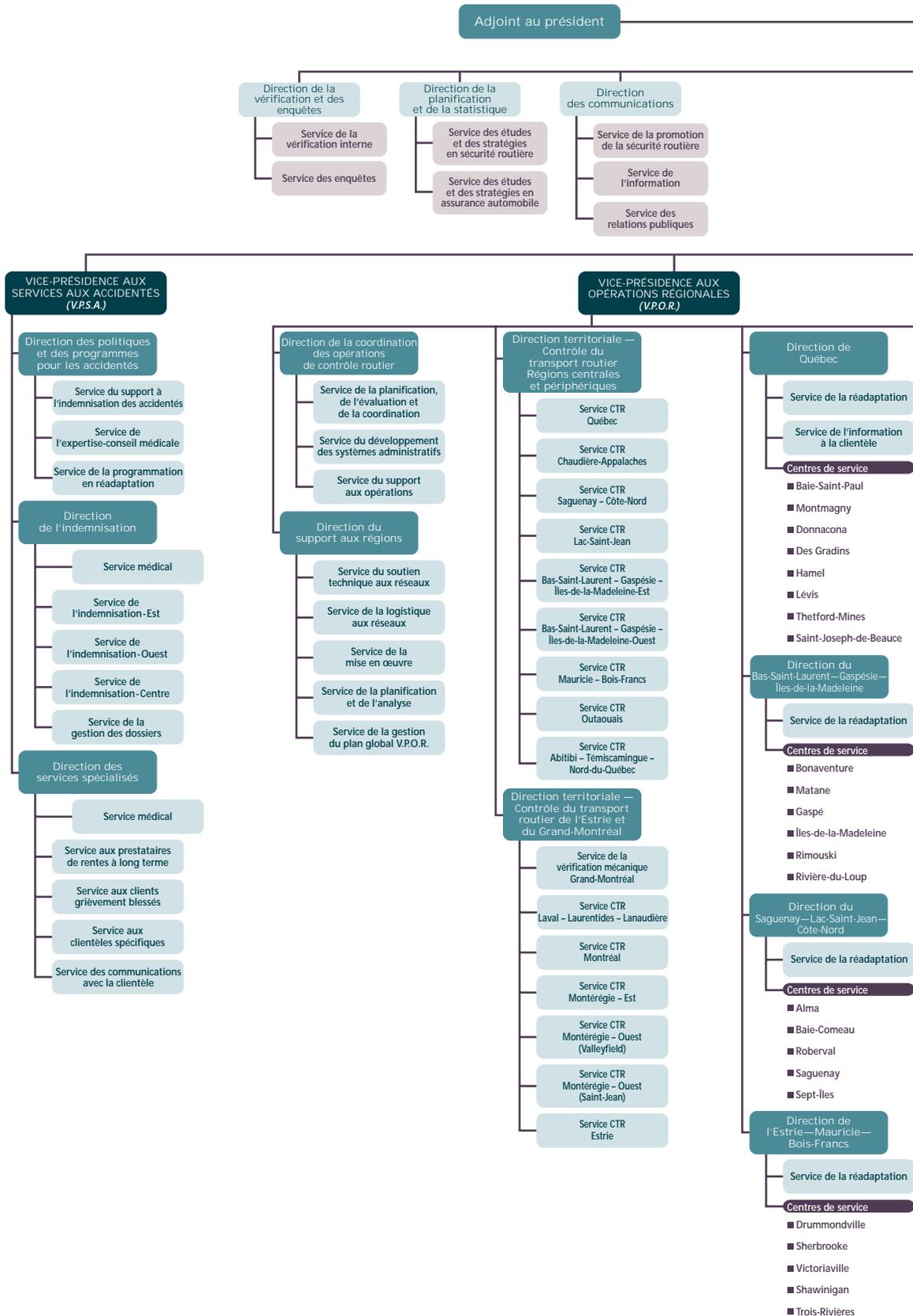


Jacques Privé
*vice-président
Vice-présidence aux services aux accidentés*



Claude Gélinas
*directeur
Direction du secrétariat et des
affaires juridiques*

L'organigramme



CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Bureau des plaintes

Direction de la révision

Service de la liaison et du support

Direction du secrétariat et des affaires juridiques

Service des affaires juridiques

VICE-PRÉSIDENTE À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (V.P.S.R.)

VICE-PRÉSIDENTE À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES (V.P.A.F.)

Direction de la Montérégie

Service de la réadaptation

Centres de service

- Longueuil
- Granby
- Saint-Hyacinthe
- Saint-Jean-sur-Richelieu
- Sorel
- Valleyfield

Direction de l'Île-de-Montréal

Service de la réadaptation

Service de l'information à la clientèle

Centres de service

- Anjou
- Dorval
- Maisonneuve
- Complexe Henri-Bourassa
 - Centre de service
 - Évaluation pratique
 - Évaluation théorique

Direction de Laval-Laurentides-Lanaudière-Outaouais

Service de la réadaptation

Centres de service

- Hull
- Joliette
- Lachute
- Laval
- Mont-Laurier
- Saint-Antoine

Direction de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec

Service de la réadaptation

Centres de service

- La Sarre
- Rouyn
- Val-d'Or
- Ville-Marie

Direction des politiques et des programmes en sécurité routière

Service des politiques et des programmes-transporteurs

Service des politiques et des programmes-conducteurs

Service de la sécurité et de l'ingénierie des véhicules

Direction de la qualité des systèmes et des données

Service de la qualité des systèmes

Service de la qualité des données

Service du soutien aux corps policiers

Service des renseignements et support aux partenaires

Direction du permis de conduire et de l'immatriculation

Service du soutien administratif et technique

Service du traitement des données

Services aux entreprises

Services aux particuliers

Service de suspension et de révocation

Service de l'évaluation médicale

Direction de l'actariat

Direction des services au personnel

Service de la dotation, de la rémunération et des relations professionnelles

Service de la planification et du développement

Direction des services financiers

Service des revenus

Service du budget

Service de la trésorerie

Service de la comptabilité

Service des politiques et des systèmes de gestion

Direction des ressources matérielles et immobilières

Service des services auxiliaires

Service de l'approvisionnement

Service de la gestion immobilière

Direction générale des technologies de l'information

Service de la coordination administrative

Direction de la planification et de l'intégration

Direction des services à la clientèle

Service de la relation et de la communication avec la clientèle

Service du soutien et du pilotage des outils communs

Service des applications génériques, administratives et communes

Service des applications de la sécurité routière

Service des applications du régime d'assurance

Service de la gestion et de l'accès des données

Direction de l'exploitation

Service de la gestion de l'environnement des technologies

Service de la gestion de l'environnement de l'exploitation

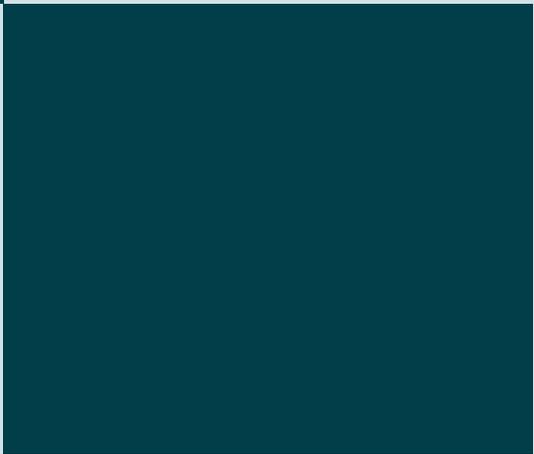
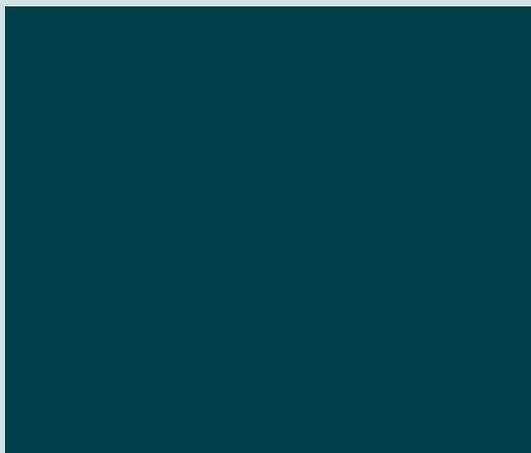
Service du support et de l'installation des équipements et logiciels

Direction de la réalisation des projets

Service de la gestion des ressources et des projets

Projet du plan global du CTR

Projets des environnements des technologies et de l'exploitation





RAPPORT

d'activité

19
97

Société de l'assurance
automobile du Québec



L'indemnisation des accidentés de la route



Le Régime public d'assurance automobile administré par la Société de l'assurance automobile du Québec est unique. Tous les Québécois sont indemnisés pour les dommages corporels qui résultent d'un accident d'automobile, sans égard à la faute, et ce, au Québec comme à l'étranger.



EN 1997, LA SOCIÉTÉ...

... a poursuivi son processus d'amélioration du service à la clientèle;

... a versé 638,3 millions de dollars pour des frais liés aux accidents routiers;

... a déboursé 31,3 millions de dollars dans des programmes de réadaptation et 25 millions de dollars en aide personnelle;

... a augmenté son passif actuariel de 239 millions de dollars, principalement pour respecter, dans l'avenir, les engagements pris au cours de l'année envers les accidentés de la route;

... a reçu 28 338 nouvelles demandes d'indemnité de personnes ayant subi un accident d'automobile, ce qui porte à près de 75 000 le nombre de cas pour lesquels elle est intervenue au cours de l'année.



INDEMNITÉS FIXÉES EN 1997

INDEMNITÉ DE REMPLACEMENT DU REVENU	90 % DU REVENU NET	(MAXIMUM 49 000 \$)
INDEMNITÉ FORFAITAIRE AUX ÉTUDIANTS AFIN DE COMPENSER LE RETARD DANS LA POURSUITE DE LEURS ÉTUDES :		
• par année perdue à l'enseignement primaire	3 582 \$	
• par année perdue à l'enseignement secondaire	6 569 \$	
• par trimestre perdu à l'enseignement postsecondaire (maximum annuel de 13 139 \$)	6 569 \$	
INDEMNITÉ FORFAITAIRE POUR LES SÉQUELLES PERMANENTES	597 \$	(minimum)
	134 652 \$	(maximum)
AIDE PERSONNELLE À DOMICILE	598 \$	(maximum par semaine)
INDEMNITÉ POUR FRAIS DE GARDE (rente régulière)	297 \$/sem.	(minimum)
	406 \$/sem.	(maximum)
REMBOURSEMENT DE FRAIS DE GARDE (frais engagés)	91 \$/sem.	(minimum)
	179 \$/sem.	(maximum)
FRAIS DE MAIN-D'OEUVRE (entreprise familiale)	597 \$/sem.	(maximum)
INDEMNITÉ FORFAITAIRE DE DÉCÈS		
• au conjoint survivant	47 775 \$	(minimum)
	245 000 \$	(maximum)
• aux personnes à charge	22 692 \$	(minimum par personne)
	41 804 \$	(maximum par personne)
• à une personne à charge invalide (montant additionnel)	19 707 \$	
• pour une personne décédée sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée à part égale au père et à la mère de la victime mineure, ou à la succession si la victime est majeure	17 916 \$	
FRAIS FUNÉRAIRES	3 582 \$	

N. B. : Les données de ce tableau ne sont pas exhaustives; d'autre frais peuvent être remboursés.

LE RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le régime public d'assurance automobile couvre les 7,3 millions de résidents Québécois sans exception, pour les dommages corporels qui résultent d'un accident d'automobile, n'importe où dans le monde, et ce, sans égard à la faute.

Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et circulent sur les routes québécoises dans une voiture immatriculée au Québec. Lorsque la voiture n'est pas immatriculée au Québec, les personnes précitées sont indemnisées en proportion inverse de leur responsabilité, sauf lorsqu'il existe une entente entre la Société et la juridiction du lieu de résidence de

ces personnes. L'Ontario, l'Alberta et le Manitoba ont conclu de telles ententes avec la Société, afin que leurs résidents bénéficient des mêmes avantages que les résidents du Québec.

Le premier objectif du régime consiste à compenser, par des indemnités, la perte économique réelle occasionnée par un accident d'automobile, jusqu'à concurrence des maximums prévus par la *Loi sur l'assurance automobile*. En outre, le régime vise à faciliter la réinsertion sociale, scolaire ou professionnelle des victimes d'accident de la route. Il prévoit l'utilisation de mesures de soutien appropriées et, si cela est nécessaire, de programmes d'aide financière.

LE COÛT DU RÉGIME

Au cours de l'exercice financier de 1997, la Société a versé 504,1 millions de dollars en indemnités aux personnes victimes d'accidents d'automobile, 87 millions de dollars au gouvernement à titre de facturation du coût des services de santé consécutifs aux accidents routiers, 44,2 millions de dollars à titre de contribution au coût du transport par ambulance, 3 millions de dollars pour le financement de la Commission des affaires sociales (CAS), pour un total de 638,3 millions de dollars de frais liés aux accidents de la route. Ce qui signifie que, depuis l'entrée en vigueur du régime le 1^{er} mars 1978, la somme de 6,56 milliards de dollars a été versée en indemnités pour le traitement des dossiers de 546 928 personnes¹, y compris le coût

1. Le rapport annuel de l'année dernière indiquait que, depuis 1978, 672 000 personnes avaient reçu une indemnité de la Société. Ce total incluait toutes les personnes physiques et morales, c'est-à-dire autant les accidentés de la route que les fournisseurs de services comme les cliniques de physiothérapie. Toutefois, en 1997, le calcul ne tient compte que des personnes accidentées.

DÉPENSES D'INDEMNISATION ET PARTICIPATION AU COÛT DES SERVICES DE SANTÉ

ACCIDENTS DES ANNÉES ANTÉRIEURES ET DE L'ANNÉE COURANTE	EN MILLIERS DE \$	
	1997	1996
INDEMNISATION		
Indemnités de remplacement du revenu	192 612	182 465
Indemnités de décès	94 324	89 034
Forfaitaires pour séquelles	107 659	86 945
Réadaptation	31 316	28 971
Aide personnelle	24 958	22 874
Frais médicaux et paramédicaux	23 716	22 327
Déplacements et séjours	15 141	18 299
Information médicale	6 626	7 291
Autres frais (Indemnisation)	5 345	5 287
Autres frais (Fonds 1961 et 1978)	2 390	2 249
Total partiel	504 087	465 742
PARTICIPATION AU FINANCEMENT		
Coût des services de santé	87 001	85 716
Commission des affaires sociales	2 995	3 276
Organismes responsables du transport par ambulance	44 235	43 614
Total partiel	134 231	132 606
TOTAL GLOBAL	638 318 \$	598 348 \$

NOTE 1 Au 31 décembre 1997, le total des indemnités et des contributions aux services de santé versées depuis 1978 s'élevait à 6,56 milliards de dollars.

NOTE 2 En 1997, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 82,7 % des indemnités visent les accidentés de 1978 à 1996, et 17,3 % des indemnités visent ceux de l'année courante.

des services de santé pour les personnes accidentées et le remboursement des frais médicaux et paramédicaux occasionnés par le transport des personnes blessées.

La Société a augmenté son passif actuariel de 239 millions de dollars, principalement pour respecter, ultérieurement, les engagements pris envers les personnes qui ont eu un accident de la route au cours de 1997.

Le coût moyen des indemnités

La moyenne hebdomadaire des rentes payables augmente d'une année à l'autre. Cet accroissement s'explique principalement par l'augmentation du revenu moyen de la population au travail, par la revalorisation du revenu maximal assurable et par l'indexation annuelle des rentes actives. En 1997, le taux d'indexation correspondait à 1,5 %.

En 1997, le coût moyen des indemnités pour les séquelles permanentes résultant d'accidents survenus au cours de l'exercice financier s'est élevé à 9 164 \$ pour les cas de déficit anatomophysiologique, et à 6 556 \$ pour les préjudices causés sur le plan esthétique.

Par ailleurs, le coût moyen des indemnités de décès se situe à 53 881 \$ par personne décédée, tandis que celui des rentes de remplacement du revenu est de 16 896 \$. Il est utile de préciser qu'il s'agit là de moyennes.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNITÉ

À la suite d'un accident de la route, la personne accidentée, ou celle qui la représente, communique avec la Société pour obtenir un formulaire de demande d'indemnité. Pour assister les personnes accidentées à remplir le formulaire, la Société leur offre une aide technique. En 1997, 1 326 personnes se sont prévaluées de ce service.

Une fois remplie, la demande d'indemnité est dirigée vers un agent d'indemnisation responsable d'établir l'admissibilité de la personne qui réclame, et de déterminer les indemnités auxquelles elle a droit. En 1997, 28 338 demandes d'indemnité ont été reçues, ce qui porte à 619 057 leur nombre total depuis 1978. Dans

ce processus, la personne accidentée doit offrir une collaboration constante, puisqu'il lui appartient de fournir les éléments nécessaires à l'établissement du droit aux bénéfices prévus par le régime d'assurance. Le délai moyen pour le premier paiement d'une indemnité de remplacement de revenu a été de 29,4 jours, à compter du moment où la demande a été reçue pour les accidentés qui travaillent à temps plein ou à temps partiel, au moment de l'accident.

Environ 140 agents d'indemnisation et près de 25 préposés aux renseignements travaillent directement avec les personnes accidentées. Si le préposé aux renseignements ne peut répondre complètement aux questions demandées, l'agent d'indemnisation en est informé et il doit retourner l'appel dans les 48 heures pour donner l'information. En 1997, les agents d'indemnisation ont été en mesure de respecter cette exigence à l'égard du service à la clientèle, dans 93 % des cas.

Le service téléphonique automatisé

Au cours de l'été et de l'automne 1997, la Société a mis en place deux nouveaux services téléphoniques automatisés dans le but de mieux servir les personnes accidentées.

Le premier service permet aux personnes accidentées d'obtenir la date des trois derniers chèques émis par la Société et les quinze derniers documents reçus dans leur dossier, et ce, en effleurant tout simplement quelques touches de leur téléphone. Le second service permet aux cliniques de physiothérapie d'obtenir, de la même façon, l'état des demandes de remboursement de frais de physiothérapie de leurs clients, victimes d'un accident automobile.

Ces applications ont permis d'augmenter de 30 % le nombre d'appels par jour répondus par le centre de renseignements de la Vice-présidence aux services aux accidentés.

Les sondages

La Société a poursuivi ses efforts pour mesurer la satisfaction de sa clientèle accidentée. Au moyen d'un sondage téléphonique et de sondages postaux sur différents aspects du service à la clientèle, elle est en mesure de mieux connaître et d'évaluer les besoins de sa clientèle accidentée. En 1997, des sondages postaux ont été effectués sur les aspects suivants du service à la clientèle :

- les appels téléphoniques;
- les expertises médicales;
- la satisfaction de la clientèle accidentée à l'égard de l'ensemble des services d'indemnisation.

C'est à plus de 85 % que la clientèle s'est dite satisfaite lorsqu'elle reçoit un appel téléphonique de la part de son agent d'indemnisation, à l'ouverture du dossier. Des efforts ont été déployés pour sensibiliser les agents au bienfait des liens directs avec la clientèle accidentée.

En général, la satisfaction de la clientèle est relativement bonne en ce qui a trait aux expertises médicales. Le sondage postal de 1997 montre que les taux de satisfaction varient entre 86 % et 90 % au regard des variables comme l'attitude du médecin, la durée de la rencontre et l'appréciation générale de la rencontre.

Le sondage téléphonique annuel sur la satisfaction de la clientèle accidentée a été modifié en 1997 pour mieux rendre compte de l'appréciation des services rendus. Ainsi, l'échelle de mesure de la satisfaction qui comportait trois choix de réponse, a été remplacée par une échelle à quatre choix de réponse. Selon le sondage réalisé par la firme SOM inc., le taux de satisfaction des nouveaux requérants à l'égard de l'ensemble des services reçus est élevé : 64 % sont satisfaits et 21 %, très satisfaits; certains taux sont plus faibles, principalement en ce qui concerne les montants accordés pour les séquelles permanentes. Plus de 90 % des personnes qui ont répondu au sondage ont exprimé leur satisfaction au sujet de l'attitude du personnel et des renseignements reçus.

Le contrôle de la qualité des opérations

Le contrôle de la qualité des actes administratifs posés au cours du processus d'indemnisation s'inscrit dans les activités courantes. La vérification des décisions rendues dans les dossiers assure aux demandes d'indemnité un traitement équitable et conforme à la *Loi sur l'assurance automobile*. Elle permet de détecter rapidement les corrections à apporter. Au besoin, des plans d'amélioration de la qualité et des programmes de recyclage peuvent être élaborés.

Le soutien médical

La relation qui existe entre les blessures qui découlent de l'accident d'une personne, son état et la durée d'incapacité qui en résulte, constitue un aspect complexe du régime d'assurance automobile. L'existence et l'importance des séquelles permanentes, ainsi que d'autres questions d'ordre médical, sont soulevées régulièrement dans le traitement des demandes, ce qui rend l'analyse de l'information médicale très importante. Dans de tels cas, la Société doit recourir à son expertise interne. Ainsi, au cours de 1997, les médecins et les spécialistes de la Société ont donné 25 157 avis médicaux.

De plus, la Société a recours à 386 experts de diverses spécialités médicales ou paramédicales, répartis sur tout le territoire québécois. Ce sont des professionnels indépendants qui exercent dans la pratique privée, et non pas des salariés de la Société.

L'appel à l'expert a pour objet de faire la lumière sur une situation plus complexe et de fournir à la Société les éléments nécessaires à la prise de décision. Dans son rapport d'expertise, le médecin présente la synthèse de l'étude de la documentation que la Société lui a fournie, du questionnaire et de l'examen physique de la personne accidentée, de même que les résultats d'examen complémentaires qu'il a jugés nécessaires. Finalement, il donne son opinion au regard de questions précises sur lesquelles la Société doit se prononcer. Au cours de 1997, le nombre d'expertises fournies par ces médecins s'est élevé à 12 263 et il a entraîné des débours de 4,7 millions de dollars. Le remboursement maximal des honoraires professionnels pouvant être versés à un expert pour services rendus au cours d'une année a été fixé à 50 000 \$.

La révision

Une personne accidentée qui est en désaccord avec une décision rendue en première instance, en matière d'indemnisation, peut en demander la révision. Elle dispose d'un délai de 60 jours. La demande est alors analysée par un agent de révision. Sur sa propre requête, le réclamant peut être entendu en audition ou y être représenté par une personne autorisée.

Au cours de l'année 1997, la Société a travaillé surtout à améliorer son service à la clientèle en concentrant ses ressources sur deux volets principaux en révision. Le premier volet vise une amélioration de ses procédés administratifs et de ses outils informatiques. Quant au deuxième volet, il consiste en la mise en place d'une équipe additionnelle d'agents de révision pour récupérer plus rapidement les dossiers qui sont encore en inventaire.

Ainsi, l'amélioration des procédés a permis de réduire, de façon très appréciable, le délai pour établir un premier contact avec la clientèle. Ce premier contact se situe maintenant à moins de cinq jours, alors qu'auparavant, il s'établissait à l'intérieur d'un délai de trois à quatre semaines.

Durant cette même période, une équipe additionnelle d'agents de révision a été mise en place pour accélérer le traitement des dossiers en inventaire. Malgré un programme de formation exigeant et le départ de certains employés, le rendement du secteur a atteint de nouveaux sommets. En effet, le nombre de décisions rendues au cours de l'année 1997 a été de 7 698, soit une hausse de 23,1 % par rapport à l'année 1996.

Durant l'année 1997, la Société a reçu 8 608 demandes de révision. Ce nombre représente 3,3 % des décisions rendues en première instance. Le délai moyen de réponse est de 3,6 mois dans les dossiers sans audition et de 5,5 mois dans les dossiers avec audition. Le pourcentage de décisions modifiées en révision pour l'ensemble de l'année 1997 a été de 18,7 %.

La personne qui réclame peut aussi contester, devant la Commission des affaires sociales, la nouvelle décision rendue à la suite d'une demande de révision, et ce, dans un délai de 90 jours suivant la notification de la nouvelle décision.

Les accidents hors du Québec

La *Loi sur l'assurance automobile* assure les Québécois pour les blessures corporelles subies dans un accident de la route partout dans le monde, qu'ils en soient responsables ou non. Pour informer les voyageurs au sujet des précautions à prendre avant leur départ, la Société met à leur disposition une brochure intitulée **Partir en toute assurance**.

Lorsque la clientèle accidentée se trouve dans une situation complexe ou lorsqu'une longue hospitalisation est prévisible, la Société examine la situation et voit à procurer toute l'assistance nécessaire à cette clientèle. Il existe un numéro de téléphone, sans frais au Canada comme aux États-Unis, pour fournir de l'information et venir en aide aux Québécois victimes d'accident à l'étranger. Du personnel a été affecté à cette clientèle précise. Ainsi, les dossiers peuvent être traités plus rapidement, au grand bénéfice des personnes accidentées.

Entre autres choses, une entente avec la compagnie d'assurance La Croix Bleue permet de rapatrier les Québécois grièvement blessés. La Société accepte également de rembourser les frais engagés par les autres compagnies d'assurance pour le rapatriement, aux trois conditions suivantes :

- lorsqu'il s'agit d'un résidant du Québec;
- lorsqu'il s'agit d'un accident d'automobile admissible selon la *Loi de l'assurance automobile du Québec*;
- lorsqu'il s'agit de blessures qui vont nécessiter une longue hospitalisation ou qui placent la personne accidentée dans une situation complexe.

L'état de santé de la personne doit également permettre le rapatriement. Environ une trentaine de personnes sont ramenées au Québec annuellement. Parmi les accidents de la route hors du Québec en 1997, 37 % ont eu lieu aux États-Unis, 30 % dans les autres provinces du Canada, 18 % en Amérique du Sud et 15 % en Europe. Il est à noter que la Société rembourse les dépenses de services de santé reçus à la suite d'un accident d'automobile qui a eu lieu hors du Québec et qui ne nécessite pas de rapatriement, lesquels services ne sont pas couverts par un autre régime de sécurité sociale.

ÉTAT DE LA SITUATION LIÉ AUX ACTIVITÉS COURANTES

	1997	1996
Demandes d'assistance pour remplir une demande d'indemnité	1 326	1 332
Demandes d'indemnité reçues	28 338	27 013
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	74 842	67 672
Pièces de courrier traitées	673 803	656 151
Appels téléphoniques auxquels on a répondu	276 746 ^a	310 056
Chèques émis	619 965	600 941
Lettres de décision expédiées	258 193	259 593
Délai d'émission du premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu ^b	29,4 jours	27,12 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	25 157	23 190
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	12 263	12 231

a. Ne tient pas compte des appels réglés par la réponse vocale interactive.

b. Le calcul du délai d'émission du premier chèque de l'indemnité de remplacement du revenu a été modifié pour tenir compte des travailleurs à temps plein et à temps partiel seulement. En calculant de cette façon, nous avons une valeur plus juste du délai d'émission du premier chèque. En effet, dans le calcul, nous ne considérons plus les accidentés qui, lors de l'accident, ne travaillaient pas. Comme il est prévu dans la Loi que ces accidentés reçoivent un premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu uniquement après six mois de la date anniversaire de leur accident, on comprendra qu'il est préférable de ne pas inclure ce type d'accidentés dans le calcul du délai. Le délai ainsi calculé devient plus réaliste.

Les troubles associés à l'entorse cervicale

Depuis le dépôt du Rapport du Groupe de travail québécois sur les troubles associés à l'entorse cervicale (TAEC), la Société de l'assurance automobile du Québec a mis de l'avant diverses activités pour faire connaître aux médecins les résultats de cette étude. Des articles d'information ont paru dans diverses revues médicales, et des conférences sur le sujet ont été prononcées lors de colloques ou de congrès.

Avec la collaboration du Collège des médecins, de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, de la Fédération des médecins spécialistes du Québec, de l'Ordre des physiothérapeutes du Québec et de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, la Société a produit un message d'information destiné à la personne accidentée, et elle a créé un formulaire spécifique de l'entorse cervicale, intitulé «Rapport du médecin». Elle a aussi mis sur pied un programme pour répondre aux besoins des médecins traitants qui souhaitent consulter un médecin ou une équipe pluridisciplinaire de leur choix.

Dans le but d'aider les professionnels de la santé à mieux surmonter les difficultés qu'ils éprouvent lorsqu'ils traitent des personnes souffrant d'une entorse cervicale, le Centre de formation continue de l'Université Laval, associé avec les centres de formation des autres universités, de la Fédération des médecins spécialistes et des médecins omnipraticiens, du Collège des médecins ainsi que des départements de physiothérapie et d'ergothérapie de l'Université Laval, a préparé un atelier de formation de deux heures sur l'entorse cervicale. Cet atelier peut être offert dans toutes les régions du Québec.

LA RÉADAPTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

La *Loi sur l'assurance automobile* confère à la Société le pouvoir de prendre les mesures et de faire les dépenses nécessaires pour contribuer à la réadaptation des personnes accidentées. En cette matière, l'objectif général de la Société est de permettre à une personne accidentée de retrouver, le plus tôt possible, un degré d'autonomie le plus près possible de celui qu'elle a perdu à cause de l'accident. Pour atteindre ce but, la Société fait appel à la réadaptation fonctionnelle et à la réinsertion sociale, scolaire et professionnelle.

Avec la collaboration de chaque personne admissible à la réadaptation, un conseiller prépare un plan personnalisé. Il détermine les activités ainsi que les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés. Il assiste également la personne accidentée dans sa démarche pour exécuter le plan établi. Ces services sont offerts partout au Québec par des équipes de conseillers réparties dans les huit directions régionales de la Société.

En 1997, la Société a versé 31 millions de dollars pour ses programmes de réadaptation et plus de 5 000 personnes ont bénéficié de ces services.

La réadaptation des traumatisés crânio-cérébraux et des blessés médullaires

Annuellement, quelque 1 900 personnes subissent un traumatisme crânio-cérébral et une quarantaine sont atteintes d'une blessure médullaire. Ce nombre représente tout près de 50 % de la clientèle totale suivie en réadaptation. Les nombreuses incapacités qui découlent d'un dommage cérébral (incapacités motrices, cognitives, perceptives, comportementales, etc.) ou d'une blessure médullaire (incapacités motrices, sensitives, urologiques, etc.) affectent toutes les dimensions de la vie (affective, familiale, sociale, scolaire et professionnelle) des personnes touchées. Elles font de cette clientèle celle qui est la plus complexe à réadapter. Les atteintes sévères qui affectent ces personnes entraînent des débours de plusieurs millions de dollars en indemnités à vie pour la Société.

Depuis 1987, la Société met en oeuvre un programme axé à la fois sur la recherche et sur les services de réadaptation, pour répondre aux besoins de sa clientèle ayant subi un traumatisme crânio-cérébral. En vertu d'ententes signées avec la Société, 24 établissements du réseau de la santé ont offert des services de réadaptation à environ 2 000 personnes accidentées de la route par l'intermédiaire d'équipes pluridisciplinaires spécialisées. Ces services couvrent les trois premières phases de la réadaptation, c'est-à-dire :

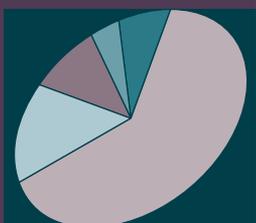
- 1- la réadaptation précoce en milieu hospitalier durant la période de consolidation médicale;
- 2- la réadaptation fonctionnelle intensive en centre de réadaptation;
- 3- la réinsertion sociale, scolaire ou professionnelle en vue du retour de la personne accidentée dans son milieu.

Au 1^{er} avril 1997, la Société a renouvelé ses ententes pour la période allant de 1997 à 2000. Quatre autres établissements se sont ajoutés pour compléter la répartition provinciale des prises en charge. De plus, c'est à ce moment que les services de réadaptation pour les blessés médullaires (paraplégiques et tétraplégiques) ont été intégrés aux contrats. C'est plus de 2 millions de dollars par année qui seront investis pour cette clientèle. En 1997, la Société a aussi versé une subvention à l'Association des paraplégiques du Québec, pour la production d'un manuel de formation à l'intention des blessés médullaires.



SERVICES PROFESSIONNELS AUX TRAUMATISÉS

Programme pour les traumatisés cranio-cérébraux	65 %
Services professionnels	15 %
Aménagement résidentiel	9 %
Frais de déplacement	4 %
Autres	7 %



La recherche prévue dans ce programme vise à fournir aux partenaires un système d'information pour évaluer toutes les facettes des conséquences d'un traumatisme cranio-cérébral ou d'une blessure médullaire. En raison du suivi des progrès accomplis par la personne accidentée durant sa réadaptation et son devenir dans son milieu, le système permettra, à moyen terme, d'évaluer les résultats du programme.

Depuis la mise en oeuvre de ce programme en 1987, la Société a investi plus de 100 millions de dollars, dont 20 millions en 1997.

Finalement, afin d'assurer le maintien des acquis de la réadaptation des personnes ayant subi un traumatisme cranio-cérébral ou une blessure médullaire, la Société a conclu, en avril 1997, des ententes de services avec treize associations d'entraide. Les interventions prévues auprès de la personne accidentée et de sa famille visent à prévenir une diminution du niveau d'intégration sociale de la personne. Elles cherchent aussi à l'orienter, selon ses besoins, vers les ressources appropriées de son milieu. Les sommes qui y seront consacrées annuellement s'élèvent à 1,5 million de dollars.

LES ÉTUDES SUR LA CLIENTÈLE ET LES PROGRAMMES

La Société fait régulièrement des études pour mieux cerner les besoins de sa clientèle accidentée, et pour améliorer ses mesures d'indemnisation et ses programmes de réadaptation. De plus, elle s'associe à des groupes de recherche pour étudier des problèmes particuliers en santé et en réadaptation.

Au cours de la dernière année, la Société a terminé la codification des blessures des accidentés de 1992, à l'aide de la Classification internationale des maladies (CIM-9). Intitulé **Profil des blessures des victimes d'accidents de la route au Québec en 1992**, le rapport nous renseigne sur la fréquence, la nature et le siège des blessures. Il contient également des renseignements sur certaines grandes catégories de blessures, soit les entorses cervicales et les troubles associés aux entorses cervicales, les

traumatismes cranio-cérébraux et les blessures médullaires. Il permet de comparer la distribution des codes de blessures des accidentés de 1987 et des accidentés de 1992. L'entorse cervicale demeure la blessure la plus fréquente : elle représente 11,6 % des blessures et se retrouve chez 26,8 % des victimes, en 1992.

Les victimes de lésion médullaire, que l'on désigne habituellement par l'appellation paraplégiques ou tétraplégiques, ont fait l'objet d'une recherche approfondie dans les dossiers de la Société, en vue de repérer le maximum d'indices au sujet des personnes qui peuvent faire partie de cette catégorie. Le rapport **Profil des victimes de la route ayant subi une lésion médullaire (paraplégiques et quadriplégiques) 1978-1994**, permet de mieux connaître les caractéristiques socio-économiques de ces personnes accidentées, de suivre l'évolution de leur nombre au cours de la période considérée et d'apprécier l'importance des indemnités que la Société leur a versées. Le nombre de victimes de lésion médullaire a diminué de moitié au cours de la période considérée, pour se stabiliser autour de 40 victimes par année durant les quatre dernières années.

La révision des décisions rendues par la Société a fait l'objet d'une étude visant à faire le point sur l'évolution des demandes et les caractéristiques de la clientèle insatisfaite. Le rapport **Profil des usagers de la révision 1990-1996** permet de constater l'augmentation des demandes sur les montants accordés pour séquelles permanentes, soit 33 %.

Par ailleurs, deux programmes de recherche d'envergure sont financés par la Société. Le premier est mis en oeuvre avec la participation du Fonds de la recherche en santé du Québec et l'Institut de réadaptation de Montréal. Il comprend deux mandats : l'évaluation fonctionnelle des capacités de travail et l'efficacité de la stimulation des personnes en état végétatif. La contribution totale de la Société à ce programme, lequel s'est terminé en décembre 1997, s'élève à 750 000 \$. Les résultats des recherches seront présentés à la Société en 1998.

Le deuxième programme est mis en oeuvre avec la participation du Conseil québécois de la recherche sociale, de l'Association des hôpitaux du Québec et de la Fédération de la réadaptation en déficience physique du Québec. Il vise à évaluer les résultats des programmes de réadaptation instaurés au Québec pour répondre aux besoins des personnes qui ont subi un traumatisme crânio-cérébral. Un comité directeur composé des représentants des organismes visés assure le suivi du programme. Une somme de 450 000 \$ pour la période du 1^{er} avril 1997 au 31 mars 1998, a été accordée à l'équipe de recherche dirigée par M. Michel Pépin de l'Université Laval. Pour la première année, le mandat de l'équipe est de définir les variables et l'architecture du système informatisé qui doit permettre le suivi et l'évaluation des accidentés. Il consiste aussi à élaborer un nouveau devis de recherche pour la suite des travaux.

LA TRAUMATOLOGIE

La rapidité et la qualité des interventions à la suite d'un accident d'automobile avec blessés ont une incidence directe sur le nombre de survivants, la gravité des blessures et les séquelles consécutives. Afin d'améliorer l'efficacité globale des interventions, la Société fait la promotion d'un système intégré de traumatologie, lequel constitue l'ensemble des moyens humains et techniques nécessaires à la prise en charge et au traitement approprié et rapide des victimes d'accident de la route.

En quelque sorte, le système intégré de traumatologie est une chaîne de services qui débutent après l'accident. Cette chaîne est constituée de différents maillons : l'accès aux services d'urgence par la ligne 911, les centrales de coordination, les premiers répondants, le système de transport en ambulance, le réseau des centres de traumatologie et les services de réadaptation.

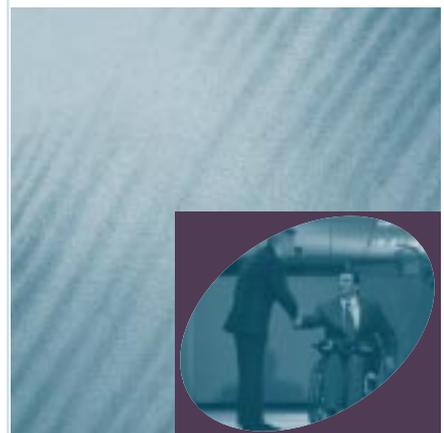
Le concept d'intégration de ces différents maillons a été adopté en 1991 par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Progressivement, la coordination des actions des différents maillons est devenue de plus en plus efficace, de sorte que nous assistons non seulement à une réforme des services préhospitaliers d'urgence, mais aussi à la constitution d'un réseau de centres de traumatologie et de services de réadaptation qui, depuis l'été 1992, est devenu une priorité pour l'ensemble des régions régionales.

En plus d'avoir mis en place un partenariat conceptuel et opérationnel avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Société a été consultée régulièrement par diverses régions régionales de la santé et des services sociaux, pour leur apporter un soutien technique à la préparation des plans de services préhospitaliers, à l'évaluation des centres de traumatologie désignés, à l'opérationnalisation des corridors de services et au développement du réseau régional de réadaptation.

Au moyen d'un plan de communication spécifique, la Société a développé un partenariat particulier avec les corps policiers et les services préhospitaliers d'urgence, afin d'informer les victimes d'accident de la route des services offerts par la Société de l'assurance automobile. Actuellement, la Société accentue ses interventions auprès des centres de traumatologie qui reçoivent les victimes traumatisées, afin d'augmenter l'accessibilité aux services et de raccourcir les délais grâce à des corridors de transfert.

Afin d'obtenir une bonne information sur la rapidité des interventions et sur la qualité des soins donnés aux victimes de la route, la Société participe financièrement à l'établissement du registre des traumatisés dans l'ensemble du réseau des centres de traumatologie. La constitution d'un tel registre permet d'obtenir une information séquentielle sur les victimes hospitalisées et de suivre leur cheminement dans le réseau de la santé. En 1997, la contribution de la Société s'est élevée à 125 000 \$.

Finalement, la Société a mis en place un partenariat particulier avec certaines régions régionales de la santé et des services sociaux et les centres de traumatologie tertiaires, afin de susciter la tenue de colloques à l'intention des intervenants du système intégré de traumatologie. Cela, dans le but d'améliorer la prestation régionale auprès des accidentés. Des centres d'expertise pour le traitement des blessés médullaires ont été officiellement désignés par le MSSS. La Société est partie prenante tant du processus de désignation que du financement des équipes pluridisciplinaires qui assurent la prise en charge et les soins à cette clientèle bien particulière. À la suite d'un projet pilote, la Société soutient que la concentration de ces victimes est indispensable au développement et au maintien d'une expertise optimale nécessaire pour dispenser les services requis par ces personnes.



La gestion du droit d'accès au réseau routier



En tant que gestionnaire principal du Code de la sécurité routière, la Société de l'assurance automobile du Québec assume les mandats liés à la gestion du permis de conduire, de l'immatriculation et de la sécurité des véhicules.



EN 1997, LA SOCIÉTÉ...

... a procédé à la mise en oeuvre des mesures qui découlent du projet de loi 12, sanctionné le 23 décembre 1996;

... a recensé 4 407 517 véhicules en circulation et a effectué 6 767 363 opérations relatives à l'immatriculation des véhicules;

... a recensé 4 366 009 titulaires de permis de conduire et a effectué 4 175 993 opérations relatives au paiement des droits et à la délivrance de ces derniers;

... a enregistré, aux dossiers des conducteurs, 662 310 avis d'infraction entraînant l'inscription de points d'inaptitude;

... a exigé l'évaluation médicale ponctuelle de 171 880 conducteurs pour vérifier leur aptitude à conduire un véhicule routier.



LA GESTION DU **CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE**

Le *Code de la sécurité routière* contient l'ensemble des règles destinées à rendre l'utilisation du réseau routier au Québec le plus sécuritaire possible pour les usagers de la route.

Conformément aux mandats qui lui sont dévolus par cette loi, la Société doit s'assurer que les personnes désireuses d'obtenir un permis de conduire possèdent les connaissances et habiletés nécessaires à la conduite d'un véhicule sur la voie publique. Elle veille donc à la qualité de la formation et à la vérification des compétences de telles personnes. Elle a aussi la responsabilité de tenir à jour le dossier médical des titulaires de permis; il lui est ainsi possible de s'assurer qu'ils sont toujours aptes à conduire un véhicule routier. Elle doit veiller à l'application et au développement de politiques, normes et programmes qui visent à assurer la sécurité dans l'utilisation du réseau routier. Également, la Société a le mandat de tenir à jour un registre de tous les véhicules qui doivent être immatriculés et de percevoir les droits et contributions d'assurance liés au permis de conduire et à l'immatriculation.

Les nouvelles dispositions du **Code de la sécurité routière**

L'année 1997 a été marquée par l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions adoptées dans le cadre du projet de loi 12. L'entrée en vigueur s'est faite en deux étapes, soit le 30 juin pour les nouvelles règles touchant l'accès graduel à la conduite, et le 1^{er} décembre pour la conduite avec les capacités affaiblies et la conduite durant sanction ou sans permis valide.

L'accès graduel à la conduite instaure un cadre d'apprentissage sécuritaire qui vise à réduire la prise de risques et à susciter le développement de comportements responsables chez les nouveaux conducteurs, particulièrement chez les jeunes de 16 à 24 ans dont la représentation est excessive dans le bilan routier. Ces mesures consistent à allonger, de 3 à 12 mois, la période minimale d'apprenti conducteur, à obliger le nouveau conducteur à être titulaire d'un permis probatoire pendant 24 mois ou jusqu'à l'âge de 25 ans, à ne tolérer aucun alcool, à réduire de 10 à 4 le nombre de points d'inaptitude et à abolir l'obligation du cours pratique de conduite.

Les mesures qui encadrent la conduite avec les capacités affaiblies visent à réduire les accidents causés par l'alcool. Ces mesures introduisent les conséquences suivantes :

- le conducteur dont le taux d'alcool dans le sang est supérieur à la limite permise subira la suspension immédiate de son permis pour une durée de 15 jours. La suspension est de 30 jours pour une récidive;
- il devra suivre le programme Alcofrein après une première condamnation;
- dans le cas de récidive, il sera obligé de produire un rapport d'évaluation rempli par un spécialiste du traitement de l'alcoolisme;
- après l'interdiction de conduire imposée en vertu du *Code criminel*, il aura la possibilité d'obtenir un permis restreint, moyennant l'installation d'un dispositif pour empêcher la mise en marche du véhicule lorsqu'il y a présence d'alcool dans l'haleine du conducteur.

OPÉRATIONS RELATIVES À L'IMMATRICULATION

	PAIEMENT DES DROITS				ACQUISITIONS **		AUTRES ***		TOTAL ****	
	Opérations *		Véhicules		1997	1996	1997	1996	1997	1996
	1997	1996	1997	1996						
Centres de service	245 184	302 517	304 058	365 798	636 971	639 179	526 083	562 817	1 408 238	1 504 513
Mandataires	432 089	484 929	533 603	594 447	1 204 150	1 124 985	795 315	804 667	2 431 554	2 414 581
Bureaux spéciaux	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serv. information clientèle	-	-	-	-	-	-	64 907	59 732	64 907	59 732
Total du réseau	677 273	787 446	837 661	960 245	1 841 121	1 764 164	1 386 305	1 427 216	3 904 699	3 978 826
Service postal	1 046 262	1 090 480	1 152 917	1 212 287	-	-	-	-	1 046 262	1 090 480
Établis. financiers	1 816 402	1 731 932	1 816 402	1 731 932	-	-	-	-	1 816 402	1 731 932
Total global	3 539 937	3 609 858	3 806 980	3 904 464	1 841 121	1 764 164	1 386 305	1 427 216	6 767 363	6 801 238

Remarques:

* Les opérations représentent le nombre de transactions de perception des droits d'immatriculation.

Depuis 1994, le paiement des droits pour remettre en circulation un véhicule remis ne fait plus partie de ce nombre.

** Depuis 1994, les acquisitions ne comprennent plus les transactions entre les commerçants.

*** Les autres opérations d'immatriculation comprennent les remisages, les remplacements de certificats, les modifications au dossier véhicule, les levées de suspension, les retraits d'un véhicule, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remis et, enfin, les autorisations spéciales de circuler.

**** Le total des opérations a été calculé à partir du nombre d'opérations et non à partir du nombre de véhicules touchés par ces opérations.

OPÉRATIONS RELATIVES AU PERMIS DE CONDUIRE

	1997		1996	
CENTRES DE SERVICE				
Délivrance de permis d'apprenti conducteur	155 463		139 236	
Délivrance de permis probatoire sans plastification et photo	84 443	2 290	92 722	3 207
avec plastification et photo		82 153		89 515
Délivrance de permis de conduire sans plastification et photo	133 139	10 116	112 978	16 018
avec plastification et photo		123 013		96 960
Paiement des droits d'apprenti conducteur	40 898		41 247	
Paiement des droits de permis sans plastification et photo	171 258	136 756	233 168	151 072
avec plastification et photo		34 502		82 096
Remplacement de permis de conduire sans plastification et photo	412 025	7 037	432 530	7 264
avec plastification et photo		404 988		425 266
Service RAMQ seul avec photo ou numérisation	46 579	46 579	32 343	32 343
Autres transactions *	558 058	558 058	405 482	405 482
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	1 601 853		1 489 706	
SERVICE DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE				
Autres **	30 721		29 263	
SERVICE POSTAL				
Paiement des droits de permis	559 753		549 552	
MANDATAIRES				
Délivrance de permis d'apprenti conducteur	267		274	
Délivrance de permis sans plastification et photo	33 871	2 411	18 645	7 965
avec plastification et photo		31 460		10 680
Paiement des droits de permis sans plastification et photo	250 749	213 711	306 973	220 722
avec plastification et photo		37 038		86 251
Remplacement de permis de conduire sans plastification et photo	542 169	1 124	547 149	1 008
avec plastification et photo		541 045		546 141
Service RAMQ seul avec photo ou numérisation	64 262	64 262	44 660	44 660
Autres transactions ***	45 390		33 359	
TOTAL DES MANDATAIRES	936 708		951 060	
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS				
Paiement des droits de permis	1 046 958		920 950	
TOTAL GLOBAL	4 175 993		3 940 531	

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AUX PERMIS PLASTIFIÉS, EN 1997

Centres de service	Volumes		Répartition	
sans plastification et photo	156 199		18,43 %	
avec plastification et photo	691 235		81,57 %	
sans service RAMQ		283 400		41,0 %
avec service RAMQ		407 935		59,0 %
Mandataires				
sans plastification et photo	217 161		24,37 %	
avec plastification et photo	673 805		75,63 %	
sans service RAMQ		107 997		16,03 %
avec service RAMQ		565 808		83,97 %

* Les autres activités comprennent principalement les impressions des états de dossiers et les levées de suspension (les examens visuels étant exclus).

** Les autres activités comprennent ici uniquement les impressions des états de dossiers, ainsi que les annulations de permis de conduire.

*** En ce qui concerne les mandataires, les autres opérations se rapportent principalement aux levées de suspension.

Les mesures portant sur la conduite durant sanction ou sans permis valide visent à dissuader les conducteurs de prendre le volant s'ils font l'objet d'une telle interdiction. Avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi, le conducteur pris en défaut se voyait imposer une suspension additionnelle chaque fois qu'il était intercepté. Cette sanction n'était plus efficace puisque 75 % des conducteurs conduisaient quand même. La nouvelle mesure prévoit maintenant la saisie et la mise en fourrière du véhicule pour une durée de 30 jours. En conséquence, le propriétaire doit assumer les frais pour remorquer et garer son véhicule.

Ces différentes modifications au *Code de la sécurité routière* devraient permettre d'améliorer substantiellement le bilan routier, en réduisant de 10 % le nombre de décès et de blessés graves, et de réduire ainsi le coût d'indemnisation des victimes.

LES OPÉRATIONS LIÉES AU PERMIS DE CONDUIRE ET À L'IMMATRICULATION

Au cours de l'année 1997, la Société a perçu, à même ses activités liées à la délivrance du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, 1 351,7 millions de dollars répartis comme suit : 582,3 millions de dollars en contributions d'assurance et en frais d'administration¹; 623 millions de dollars, au nom du ministère des Finances, pour les droits de permis et d'immatriculation; 87,8 millions de dollars, au nom du ministère du Revenu, dont 41,1 millions de dollars pour la taxe de vente au moment de l'acquisition de véhicules entre particuliers et la taxe sur les carburants, et 46,7 millions de dollars pour la taxe de vente sur les assurances, ainsi que 58,6 millions de dollars pour le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun.

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.

1. Les contributions d'assurance et les frais d'administration sont présentés ici en fonction des recettes alors que, dans les états financiers, ils le sont en fonction des revenus.

En 1997, on comptait au Québec 4 366 009 titulaires d'un permis de conduire et 4 407 517 véhicules en circulation.

Au cours de l'année, la Société a effectué 10 943 356 opérations, dont 4 175 993 sont relatives au permis de conduire et 6 767 363, à l'immatriculation. En ce qui concerne, plus précisément, le paiement des droits, 2 028 633 opérations de permis de conduire et 3 539 937² opérations d'immatriculation ont été faites.

Pour répondre à la clientèle, le réseau des points de service de la Société était constitué, en 1997, de 45 centres de service, de 118 mandataires, ainsi que de 8 unités mobiles.

En outre, pour payer leurs droits, les propriétaires de véhicules ainsi que les titulaires de permis de conduire ont eu accès à plus de 2 200 succursales d'établissements financiers.

En 1997, à la suite de l'implantation de frais d'administration en centres de service et chez les mandataires, la part de marché du réseau des établissements financiers s'est accrue pour le paiement des droits. En effet, la proportion des transactions de paiements de permis de conduire faites dans ces établissements est passée de 45,8 % à 53,5 %, pour un total de 1 046 958 opérations. Quant à la proportion des transactions de paiements d'immatriculation, elle est passée de 48 % à 51,3 %, pour un total de 1 816 402 opérations.

Le permis de conduire avec photo

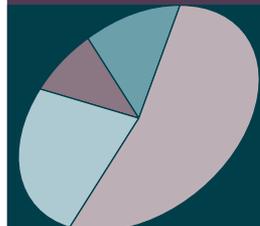
Pour l'ensemble des 4,36 millions de titulaires, la plastification du permis de conduire avec photographie est étalée sur une période de quatre ans. Au cours de 1997, près de 1,4 million de titulaires ont bénéficié de cette nouvelle pièce d'identité. Plus de 71 % de ces titulaires ont également renouvelé leur carte d'assurance maladie.

2. Ce nombre ne comprend pas les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remis.

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DES DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

Volume en 1997 : 2 028 633

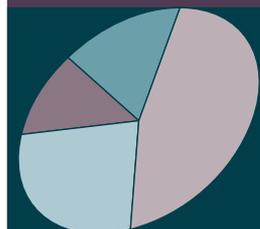
Établissements financiers	1 046 958	52 %
Services postaux	559 753	28 %
Centres de service	171 258	8 %
Mandataires	250 664	12 %



RÉPARTITION DES PAIEMENTS DES DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

Volume en 1996 : 2 010 643

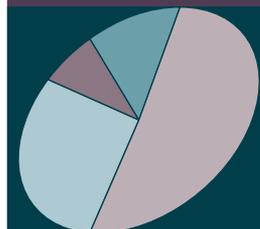
Établissements financiers	920 950	45,8 %
Services postaux	549 552	27,3 %
Centres de service	233 168	11,6 %
Mandataires	306 973	15,3 %



RÉPARTITION DES PAIEMENTS DES DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 1997 : 3 539 937 transactions

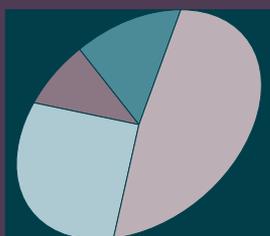
Établissements financiers	1 816 402	51,31 %
Services postaux	1 046 262	29,56 %
Centres de service	245 184	6,93 %
Mandataires	432 089	12,21 %



RÉPARTITION DES PAIEMENTS DES DROITS D'IMMATRICULATION

Volume en 1996 : 3 609 858 transactions

■ Établissements financiers 1 731 932	47,98 %
■ Services postaux 1 090 480	30,21 %
■ Centres de service 302 517	8,38 %
■ Mandataires 484 929	13,43 %



En effet, trois mois avant l'échéance de la carte de l'assurance maladie du Québec, la Régie invite la clientèle qui doit remplacer sa carte et qui est également titulaire d'un permis de conduire, à se présenter dans l'un des points de service de la Société. Ainsi, en 1997, 973 643 activités relatives au permis avec photo ont été faites. De plus, près de 111 000 titulaires de la carte d'assurance maladie qui ne possèdent pas de permis de conduire sont venus dans l'un des points de service de la Société pour faire prendre leur photo.

LES USAGERS DE LA ROUTE

Des politiques et des normes

Afin de concrétiser son mandat, la Société doit prévoir des mesures pour atteindre les objectifs associés à la sécurité routière. L'accès au permis, l'établissement de normes et la vérification des connaissances et habiletés des personnes qui souhaitent obtenir un permis de conduire, constituent trois grands domaines de préoccupations et de réalisations.

La formation des conducteurs

Au 30 juin 1997, la Société dénombrait 540 permis généraux d'école de conduite et 1 516 permis d'enseignement. À cette date, sont entrées en vigueur les nouvelles dispositions du *Code de la sécurité routière* en matière d'accès graduel à la conduite pour les nouveaux conducteurs. Ainsi, 253 titulaires de permis d'école de conduite et 1 583 détenteurs de permis d'enseignement ont été remboursés de la portion inutilisée de leur permis, ce qui a nécessité le partage d'un montant de 106 279 \$.

De plus, la Société a agréé le CAA-Québec et la Ligue de sécurité du Québec, afin qu'ils reconnaissent les écoles de conduite admissibles pour l'application de la réduction du temps d'apprentissage prévue par le *Code de la sécurité routière*.

Dans le domaine de la conduite de véhicules lourds, la Société a maintenu sa participation au sein du Comité sectoriel de la main-d'oeuvre de l'industrie du transport routier au Québec (CAMO-ROUTE) qui élabore des programmes de formation.

Les examens et les outils de formation

La Société gère des normes pour l'accès à douze classes de permis de conduire. Elle assure aussi la délivrance du permis de chauffeur de taxi, exception faite de la grande région de Montréal. Pour l'accomplissement de cette tâche, elle se sert de douze examens, lesquels permettent de vérifier, chez les candidats, leur connaissance du Code et des techniques de conduite.

De plus, un examen pratique est prévu pour la délivrance des permis autorisant la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette et d'un véhicule lourd.

En 1997, la Société a veillé à la mise à jour des examens afin d'assurer la pertinence et l'exactitude de ces outils.

NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE SELON LES CLASSES DE VÉHICULES AUTORISÉES⁽¹⁾

Classes de véhicules autorisées	Nombre de titulaires au 1 ^{er} juin 1997	Nombre de titulaires au 1 ^{er} juin 1996
1 Camion-remorque	190 484	188 755
2 Autobus de plus de 24 passagers	227 832	225 786
3 Camion porteur	328 087	325 951
4A Véhicule d'urgence	362 571	358 944
4B Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	383 575	378 242
4C Taxi	410 094	404 705
5 Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette ⁽²⁾	4 351 714	4 312 618
6A, 6B et 6C Motocyclette ⁽³⁾	2 409 942	2 440 863
6D Cyclomoteur	4 365 858	4 327 932
8 Tracteur de ferme	4 353 250	4 314 238
Nombre total de titulaires	4 366 009	4 328 075

- En vertu de la nouvelle classification des permis de conduire maintenant en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, par exemple, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.
- Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.
- Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

NOMBRE DE VÉHICULES EN CIRCULATION

TYPE D'UTILISATION TYPE DE VÉHICULE	1997	1996
PROMENADE	3 306 961	3 258 790
Automobile et camion léger	3 220 446	3 174 401
• Automobile	2 523 149	2 525 409
• Camion léger	695 566	647 041
• Non précisé*	1 731	1 951
Motocyclette	71 027	67 933
Cyclomoteur	15 488	16 456
UTILISATIONS INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	596 402	585 751
Automobile et camion léger	420 243	412 069
• Automobile	165 364	164 182
• Camion léger	254 197	247 126
• Non précisé*	682	761
Taxi	8 043	8 052
Autobus	6 896	6 726
Autobus scolaire	9 642	9 867
Camion et tracteur routier	103 806	101 738
Véhicule-outil et autres	47 772	47 299
HORS-RÉSEAU	504 154	496 627
Motoneige	157 905	154 697
Deux roues	16 497	17 952
Véhicule tout terrain	162 892	156 194
Véhicule-outil et autres	166 860	167 784
TOTAL**	4 407 517	4 341 168

* Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.

** Ne comprend pas les remorques ni les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, ports et aéroports.

NOTE : Ces données représentent le nombre de véhicules autorisés à circuler au 31 décembre.

Pendant l'année, 250 000 personnes se sont présentées à l'un ou l'autre des examens. Ce groupe était composé, à 75 %, de candidats à l'obtention du permis de conduire une automobile. L'examen théorique pour le véhicule de promenade a été réussi du premier coup par seulement 55 % des candidats. Pour ce qui est de l'examen pratique, 72 % des candidats l'ont réussi au premier essai.

La Société a produit plusieurs publications, qu'elle tient à jour régulièrement, à l'intention des personnes visées par l'un ou l'autre des examens. Par ce moyen, elle s'assure de faire connaître, en plus des règles de la circulation, les techniques associées à la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette et d'un cyclomoteur, et d'un véhicule lourd. De plus, elle donne la possibilité aux candidats de la classe 5 de tester, sur Vidéoway, leurs connaissances.

Pour tenir compte des nouvelles normes d'accès graduel à la conduite et afin d'aider l'accompagnateur, la Société a préparé le **Guide de l'accompagnateur**.

L'évaluation médicale des conducteurs

L'évaluation médicale des conducteurs, laquelle s'exerce au moyen d'examens médicaux et optométriques, demeure l'un des moyens que la Société privilégie pour assurer et protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

Ainsi, à l'occasion d'une première demande de permis ou du renouvellement de son permis de conduire, lorsqu'une personne déclare qu'elle souffre d'une maladie ou d'une déficience, elle doit se soumettre à un examen médical ou optométrique.

D'autres examens médicaux et optométriques sont obligatoires pour certaines classes de permis de conduire et à partir d'un certain âge. Ainsi, toute personne qui désire obtenir un permis de conduire de classe professionnelle doit se soumettre à une évaluation médicale et optométrique. Cet examen se fait de nouveau lorsque cette personne atteint 45, 55, 60 et 65 ans et, par la suite, aux deux ans. De même, lorsqu'un conducteur atteint 75 et 80 ans, il doit se soumettre à une évaluation médicale au moment de renouveler son permis. Par la suite, il devra se soumettre à cet examen tous les deux ans.

Ainsi, en 1997, le nombre de conducteurs pour lesquels la Société a exigé une évaluation médicale est de 171 880.

NOMBRE DE SANCTIONS IMPOSÉES

	1997	1996
SANCTIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES		
Un an	12 058	13 823
De un à deux ans	167	190
Deux ans	3 271	3 758
Plus de deux ans	1 577	1 905
Total partiel	17 073	19 676
SANCTIONS POUR ACCUMULATION MAXIMALE DE POINTS D'INAPTITUDE (PERMIS DE CONDUIRE)		
Trois mois	4 284	4 838
Six mois	460	503
Douze mois	48	73
Total partiel	4 792	5 414
SANCTIONS POUR ACCUMULATION MAXIMALE DE POINTS D'INAPTITUDE (PERMIS PROBATOIRE)		
Trois mois	1 212	1 399
Sanctions pour conduite durant sanction	51 891	59 224
Sanctions pour non-paiement d'amende par suite d'infraction au <i>Code de la sécurité routière</i> ou à un règlement municipal de circulation	286 769	253 788
Interdictions de remettre en circulation un véhicule ou suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	3 025	3 052
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	1 721	1 520
Total partiel	350 618	318 983
TOTAL GLOBAL	372 483	344 073

L'évaluation des cas les plus complexes est assumée par le Comité consultatif médical et optométrique composé de vingt membres de la Corporation professionnelle des médecins du Québec et de l'Ordre des optométristes du Québec. Ce comité est chargé de donner son avis et de formuler des recommandations sur l'état de santé et sur la capacité à conduire de certains conducteurs.

De plus, le Comité est appelé à donner son avis sur la délivrance de certificats d'exemption du port de la ceinture de sécurité. En 1997, la Société a reçu 204 demandes d'exemption de ce type, accompagnées du rapport d'un médecin spécialiste. Après analyse, le Comité consultatif médical et optométrique a recommandé à la Société d'accorder 26 exemptions du port de la ceinture de sécurité, ce qui porte maintenant à 253 le nombre de personnes exemptées du port de la ceinture depuis l'entrée en vigueur, en décembre 1990, de cette disposition au *Code de la sécurité routière*.

Depuis le 1^{er} juillet 1997, la Société administre deux programmes de délivrance de vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Ces deux programmes seront unifiés en 1998. Toutefois, en 1997, la Société a délivré, conformément au programme de l'OPHQ qu'elle administre depuis le 1^{er} juillet, 15 687 nouvelles vignettes; elle en a renouvelé 13 847 et remplacé 2 816.

La Société a aussi délivré 601 vignettes de stationnement pour personne handicapée, selon le programme en place de 1988.

Au cours de l'année, la Société a imposé, pour des raisons médicales, 4 588 suspensions de classes ou de permis. Elle a aussi imposé des suspensions administratives de permis à 16 742 conducteurs, parce qu'ils n'avaient pas fourni, dans les délais prévus, les rapports médicaux. De plus, les permis de conduire de nombreux titulaires ont été assortis de conditions visant à une plus grande sécurité sur le réseau routier.

Par ailleurs, 139 personnes atteintes de maladies ou de déficiences considérées, de prime abord, comme incompatibles avec la conduite de véhicules routiers, ont pu obtenir ou conserver leur permis de conduire, conformément à une disposition du *Code de la sécurité routière*. La Société a accordé ce privilège après que ces personnes eurent démontré des habiletés compensatoires les rendant aptes à conduire de façon sécuritaire, ou après qu'elles eurent prouvé qu'en respectant certaines conditions, elles étaient aptes à conduire de façon sécuritaire.

Par ailleurs, en 1997, 5 438 personnes dont le permis, ou une classe de permis, a été refusé pour une raison médicale ont demandé la révision de leur dossier auprès de la Société. Cette procédure permet à ces personnes de contester, auprès de la Société, la décision rendue, tout en conservant le droit de s'adresser à la Cour du Québec.

Le suivi de l'aptitude à conduire

Le *Code de la sécurité routière* comporte des dispositions d'ordre punitif à l'égard des comportements fautifs ou dangereux des conducteurs.

En 1997, 17 073 sanctions ont été imposées à la suite d'infractions criminelles liées à la conduite automobile. Par ailleurs, depuis le 1^{er} décembre 1997, les agents de la paix peuvent suspendre sur-le-champ le permis d'une personne qui est au volant d'un véhicule routier ou, encore, qui en a la garde ou doit en avoir la maîtrise, alors que ses capacités sont affaiblies par l'alcool. Ainsi, 660 suspensions administratives ont été inscrites au dossier des conducteurs.

À la fin de la période d'interdiction de conduire prononcée par le tribunal, une personne reconnue coupable d'une infraction criminelle liée à l'alcool peut obtenir un permis restreint. Ce permis autorise la conduite d'un véhicule muni d'un dispositif qui détecte l'alcool. Au cours du mois de décembre 1997, 264 permis restreints de ce type ont été délivrés.

En ce qui concerne certaines infractions au *Code de la sécurité routière*, à une loi ou à un règlement municipal, provincial ou fédéral relatif à la sécurité routière, la Société applique un système de points d'inaptitude, modulé selon la gravité relative de chacune des infractions.

Une personne, dont le permis probatoire a été suspendu ou dont le permis de conduire a été révoqué, pour une première fois, au cours des deux dernières années en raison d'une accumulation de points d'inaptitude, peut obtenir un permis restreint d'une durée de trois mois. Pour ce faire, elle doit obtenir, de la part d'un juge, une ordonnance statuant qu'elle a absolument besoin de conduire un véhicule dans l'exécution du principal travail dont elle tire sa subsistance. En 1997, la Société a délivré 1 395 permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude.

En cours d'année, la Société a enregistré, aux dossiers des conducteurs, 662 310 avis d'infraction entraînant l'inscription de points d'inaptitude. Elle a aussi expédié 5 230 avis à des titulaires d'un permis probatoire qui avaient accumulé cinq points ou plus à leur dossier, et 119 755 avis du même genre à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient accumulé sept points ou plus à leur dossier.

La Société a dû imposer 7 219 sanctions à des titulaires d'un permis probatoire, lesquels avaient accumulé le maximum de points d'inaptitude à leur dossier, et 4 792 sanctions à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient atteint la limite de quinze points d'inaptitude.

En ce qui concerne les sanctions imposées à des conducteurs reconnus coupables d'avoir conduit durant une période de sanction, la Société en a imposé 51 891.

Depuis le 1^{er} décembre 1997, la conduite d'un véhicule durant sanction n'entraîne plus de suspensions additionnelles au dossier. Ces dernières ont été remplacées par la saisie du véhicule utilisé par le conducteur lors de l'infraction, alors que son permis fait l'objet d'une sanction. Au cours du mois de décembre 1997, 1 440 véhicules ont été saisis. La Société a reçu 358 demandes de mainlevée de saisie.

De plus, un système de réponse vocale interactive sur la validité du permis de conduire a été mis en place. Au cours du mois de décembre 1997, 3 889 appels ont été répondus.

Enfin, en 1997, la Société a imposé 286 769 sanctions à des conducteurs qui n'avaient pas payé les amendes à la suite d'une infraction au *Code de la sécurité routière* ou à un règlement municipal de circulation. De ce nombre, 207 066 ont pu être levées à la suite du paiement des amendes.



LES VÉHICULES ROUTIERS

L'identification des véhicules et de leurs propriétaires

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer à moins d'en être exempté par le *Code de la sécurité routière*. Les exemptions portent sur les véhicules entreposés chez les commerçants, sur la machinerie agricole et sur les véhicules de loisir dans les cas prévus par règlement.

L'assurance responsabilité obligatoire

Tout propriétaire d'un véhicule automobile circulant au Québec doit posséder une police d'assurance responsabilité d'un montant minimal de 50 000 \$ pour garantir la réparation des dommages matériels causés par son véhicule.

Les données observées en 1996 indiquaient que 94,7 % des propriétaires de véhicules étaient assurés, comparativement à 97,5 %, en 1994. À la lumière de ce résultat élevé, la Société a maintenu sa décision d'abandonner ses activités systématiques de vérification de l'assurance obligatoire. Au début de 1998, une nouvelle étude sera menée pour savoir si la tendance se maintient. En 1997 encore, on a noté une augmentation des sanctions relatives à l'assurance obligatoire. Ainsi, au cours de l'année, la Société a vérifié auprès de 5 755 propriétaires d'automobile s'ils étaient en possession de l'assurance obligatoire. Cette vérification a permis d'imposer 1 721 interdictions de remise en circulation d'un véhicule, parce que les propriétaires n'avaient pas fourni une preuve d'assurance obligatoire contre les dommages matériels. De plus, pour faire suite à un jugement ou, encore, à un bris d'entente relative au remboursement des dommages causés, 3 025 suspensions de permis et interdictions de remettre un véhicule en circulation ont été imposées à la suite d'un accident dans lequel le véhicule impliqué n'était pas assuré.

La reconnaissance des commerces de véhicules

Pour acquérir des véhicules routiers en vue d'en faire le commerce, une personne doit être titulaire d'une licence de commerçant. Avant tout, la délivrance de cette licence vise la protection des consommateurs. Un des critères d'obtention est de fournir un cautionnement pour garantir, en cas de vente du bien d'autrui par un commerçant, le remboursement, au véritable propriétaire, du prix que celui-ci a dû payer pour recouvrer son véhicule. Le cautionnement sert aussi à garantir un jugement rendu en vertu de la *Loi sur la protection des consommateurs*.

Le 1^{er} décembre 1997, entraînent en vigueur les premières modifications au Règlement sur les commerçants et les recycleurs. Ces modifications permettent de mieux encadrer ce type de commerce, et d'harmoniser les actions de la Société avec celles de ses divers partenaires. Ainsi, la durée de validité d'une licence est passée de 12 à 24 mois.

Comme la Société est responsable de l'immatriculation des véhicules, ces commerçants deviennent, par la nature même de leur commerce, ses partenaires en matière de régulation de la propriété des véhicules. En 1997, la Société a délivré ou renouvelé 5 880 licences de commerçants, de recycleurs, de commerçants-recycleurs, ou permis de vente publique.

Les permis spéciaux de circulation

La Société délivre des permis spéciaux de circulation à des transporteurs pour des chargements qui dépassent, en dimension ou en masse, les limites permises par règlement.

Au cours de l'année 1997, 25 813 permis ont été délivrés, ce qui représente une diminution de 1,19 % par rapport à 1996. De plus, la Société a délivré, à 54 entreprises de transport, 384 permis spéciaux de circulation de trains routiers.



La coopération intergouvernementale

En 1997, le Québec modifiait son entente sur l'immatriculation des véhicules de commerce avec le Montana, afin de permettre aux propriétaires des véhicules du Québec de bénéficier d'une réduction des droits d'immatriculation dans cet État. Le Québec a également conclu une entente avec le Rhode Island, afin d'éviter la double immatriculation des véhicules de commerce qui circulent entre ces deux administrations.

Des pourparlers sont en cours avec l'*International Registration Plan Inc.* dans le but de déterminer les modalités de mise en place d'une seule entente nord-américaine sur l'immatriculation des véhicules de commerce.

LE PARTENARIAT AVEC LES SERVICES POLICIERS

Par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec fournit l'accès aux fichiers des permis de conduire et d'immatriculation. Ainsi, pendant les interventions sur le réseau routier, les agents de la paix peuvent obtenir tous les renseignements nécessaires à l'identification des usagers de la route et à la validation de leur privilège de conduire ou de circuler.

En 1997, 11 447 006 demandes d'information sur les conducteurs et les véhicules, au cours d'interventions policières, ont été faites au moyen du réseau du Centre de renseignements policiers du Québec (+11,6 %, en comparaison avec l'année précédente).

De plus, les services additionnels offerts aux policiers permettent l'assistance nécessaire dans les cas d'enquêtes, tels que les délits de fuite ou la reconstitution de l'historique de propriété de véhicules, à la suite de vols d'automobiles ou de transactions frauduleuses.

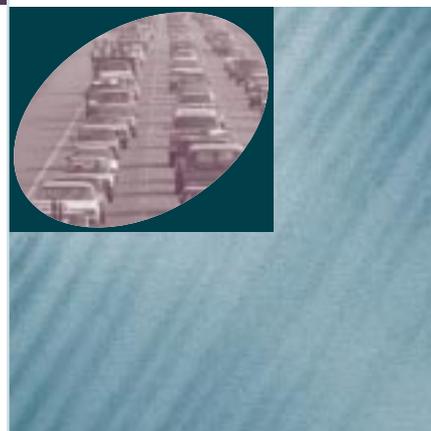


L'information aux autres partenaires

La Société offre aux organismes gouvernementaux, aux entreprises et aux organisations le soutien et les renseignements nécessaires pour repérer un individu, ou connaître le contenu du dossier des permis de conduire et d'immatriculation. De plus, elle collabore étroitement avec les assureurs et les particuliers en leur fournissant les rapports d'accidents qui permettent de traiter les dossiers de dommages matériels.

En 1997, la Société a répondu à environ 120 000 demandes pour obtenir des dossiers de conduite. Ces demandes proviennent de particuliers qui ont besoin de cette information dans le cadre de leur emploi, ou de leur assureur. Les demandes des organismes publics, tels que le ministère de la Justice, du Revenu, de l'Emploi et de la Solidarité, etc., représentent un volume de 6 500 demandes. Tous ces partenaires reçoivent cette information conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Des renseignements sur l'état d'un dossier à un moment précis sont également transmis aux cours municipales pour l'application du *Code de la sécurité routière*, ce qui représente 22 000 demandes et nécessite autant de recherches de dossiers.



La Société vend également, à quelques compagnies privées, des renseignements épurés de la partie nominative, qui sont utilisés habituellement pour des études sociologiques ou des études de marché. En 1997, le nombre de ces demandes de recherche se chiffrait à 5 841 475.

La majeure partie des transferts des renseignements précités est facturée aux demandeurs et représente, pour la Société, un revenu annuel brut de 2 365 375 \$.

La promotion de la sécurité routière

L'amélioration du bilan routier constitue l'un des grands objectifs de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est pourquoi la Société consacre des ressources importantes à l'étude des accidents de la route et à la promotion de la sécurité routière.

En misant sur la sensibilisation, sur l'éducation et sur des activités de renforcement comme le soutien à l'application des mesures légales, la Société est confiante qu'elle pourra inciter les jeunes à modifier leur comportement et, ainsi, arriver à réduire le nombre et la gravité des traumatismes causés par les accidents de la route.

EN 1997, LA SOCIÉTÉ

... a reconduit l'enquête sur le taux de port du casque protecteur par les cyclistes et fait une seconde série d'observations sur la pratique du patin à roues alignées;

... a poursuivi les études qui permettent de mieux comprendre le bilan routier et d'évaluer le rendement de ses programmes;

... a produit et analysé des données essentielles sur la composition du parc automobile, sur les accidents et sur les victimes de la route;

... a poursuivi ses efforts de promotion de la sécurité routière, notamment en ce qui concerne l'alcool au volant, la vitesse, les dispositifs de retenue, la bicyclette et les piétons;

... a publié un guide sur les dépanneuses, en partenariat avec les principaux intervenants de l'industrie engagés dans ce projet;

... a publié un guide de construction pour les remorques de fabrication artisanale, afin de favoriser une fabrication plus sécuritaire et de meilleure qualité.

L'AMÉLIORATION DES CONNAISSANCES SUR LES ACCIDENTS DE LA ROUTE

La production, l'interprétation et l'analyse des données

Chaque année, la Société prépare un bilan qui contient les principales statistiques réparties sur cinq ans, en ce qui a trait aux caractéristiques et à l'évolution des accidents et des victimes de la route, au parc automobile et aux titulaires de permis de conduire. Publié en 1998, le **Bilan 1997** présente également un ensemble de données selon les régions administratives, les Municipalités régionales de comté (MRC) et les municipalités de plus de 5 000 habitants.

En complément au **Bilan 1997**, la Société a publié le rapport **Interprétation du bilan routier 1997** qui propose une explication des variations constatées dans les données de 1996 par rapport à celles de 1995 ou à celles des années antérieures. L'étude traite également des facteurs qui ont pu contribuer aux accidents et de l'évolution du bilan en ce qui concerne les jeunes conducteurs.

Un profil comparatif du bilan routier du Québec avec celui des administrations limitrophes a également été fait. Intitulé **Évolution du bilan routier, comparaison entre le Québec et l'Ontario, le Canada et les États-Unis, 1970 à 1994**, ce rapport permet de saisir l'ampleur du progrès accompli par le Québec, en matière de sécurité routière, depuis 25 ans.

L'information statistique dont dispose la Société à l'égard des véhicules assujettis au règlement qui régit le transport des personnes et des marchandises a été mise à jour dans le document intitulé **Bilan 1996 des taxis, des autobus, des camions et des tracteurs routiers**. De plus, la Société a fait une recherche sur le kilométrage des véhicules lourds, afin d'apporter un meilleur éclairage sur le bilan routier des véhicules assujettis à la vérification mécanique obligatoire.

Régulièrement, la Société fait des sondages et des enquêtes dans le but de mieux connaître sa clientèle et d'évaluer ses actions. Ces démarches lui permettent de cibler plus efficacement et d'améliorer ses interventions en sécurité routière.

En 1997, la Société a mené une enquête sur les véhicules lourds affectés au transport des marchandises, afin de déterminer si ces véhicules sont conformes aux lois et règlements en ce qui concerne leur état sur le plan mécanique et leur masse.

Au cours de l'été, une enquête sur le terrain a été menée pour observer le comportement des piétons aux intersections; en ce qui concerne le respect du *Code de la sécurité routière* manifesté par ces usagers, les résultats seront disponibles en 1998.

Toujours à l'été 1997, la Société a repris ses observations pour vérifier si l'on utilise correctement le siège adapté aux enfants âgés de moins de 5 ans, et si ce siège est approprié aux normes en vigueur. Les résultats sont publiés dans le document **Évolution du taux d'utilisation des sièges d'auto pour enfants, 1997**.

Enfin, la Société a reconduit l'enquête sur le taux de port du casque chez les cyclistes. Au cours de celle-ci et pour une deuxième année consécutive, on aura recueilli, en même temps, certains renseignements sur la pratique du patin à roues alignées.

La recherche externe

La Société a lancé, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, le second appel de propositions du Programme de recherche universitaire en sécurité routière couvrant la période de 1998 à 1999. La Société a investi 465 000 \$ dans ce second volet du programme qui est offert à toutes les universités québécoises. Le Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FCAR) en assume la gestion.



LA SENSIBILISATION DE LA POPULATION

En 1997, la Société a mis en oeuvre un ensemble de moyens pour amener la population québécoise à adopter des comportements sécuritaires sur la route. Plusieurs activités de communication ont été exercées, notamment pour soutenir l'instauration du projet de loi 12. Les principales mesures de la loi portaient respectivement sur l'accès graduel à la conduite, à la conduite avec les capacités affaiblies et à la conduite sans permis ou durant sanction.

Les mesures pour contrer l'alcool au volant

En raison de l'entrée en vigueur des nouvelles mesures législatives, l'année 1997 a été cruciale sur le plan de la sensibilisation de la population. Le défi était de faire connaître et de faire comprendre les nouvelles dispositions légales, afin de favoriser l'impact recherché par l'instauration





de celles-ci. Ainsi, au cours de l'été 1997, une campagne d'affichage a été mise en place pour informer les jeunes de 16 à 24 ans des nouvelles règles d'accès à la conduite et, plus particulièrement, de la tolérance zéro pour l'alcool au volant. Au cours des mois de novembre et de décembre, une campagne publicitaire massive a été menée auprès du grand public sous le thème «L'alcool au volant, ça s'arrête ici!». Cette campagne était constituée d'une part, d'un message diffusé sur tous les réseaux de télévision et, d'autre part, de panneaux d'affichage installés aux abords des routes de six grands centres urbains du Québec.

Pour une treizième année consécutive, la Société a soutenu l'Opération Nez rouge, à titre de commanditaire national. En 1997, la stratégie a été de faire coïncider les activités de cette organisation avec l'entrée en vigueur des nouvelles mesures. Ces dernières, combinées à une surveillance policière énergique, ont eu un effet positif sur les activités de l'Opération Nez rouge, puisque l'on a observé que le taux d'accompagnement avait augmenté de 22 %, soit un total de 99 135 accompagnements, comparativement à 81 324, l'année précédente.

Pour inciter la population à faire appel à un conducteur désigné, à un taxi, au transport en commun, à un ami, bref, à recourir à une solution pour remplacer la conduite avec les capacités affaiblies, la Société a relancé sa campagne «Pour que la fête continue, pas d'alcool au volant» dans une quarantaine de fêtes et de festivals à travers le Québec, ainsi qu'au Carnaval de Québec où elle était encore commanditaire.

La campagne pour contrer la vitesse excessive

Pour une cinquième année consécutive, la Société s'est attaquée au problème de la vitesse excessive. En 1997, le message retenu mettait en scène François, un homme «ordinaire» qui frappe mortellement une jeune enfant dans une zone urbaine. Diffusée à la télévision, de la mi-mai à la mi-juin, cette publicité reflète un comportement assez répandu malheureusement. Elle vise à interpeller sans équivoque les conducteurs à risque, et à leur faire réaliser que la vitesse ne donne aucune marge de manoeuvre dans les situations imprévisibles qui surviennent très souvent dans les zones urbaines de 50 km. La fin dramatique du message illustre très bien la réalité, puisque les piétons de 14 ans et moins sont au premier rang des victimes happées mortellement par un véhicule. Rappelons, enfin, que la vitesse est responsable, annuellement, de 200 décès et de 6 000 blessés. En importance, c'est la deuxième cause d'accident au Québec.

La sensibilisation des jeunes à la sécurité routière

En 1997, la Société a poursuivi ses interventions éducatives auprès des jeunes de 16 à 24 ans dans le but de les sensibiliser aux risques liés à la conduite avec les capacités affaiblies et à la vitesse au volant, et de les informer des nouvelles mesures d'accès graduel à la conduite, en vigueur depuis juin 1997. Pour une troisième année consécutive, le projet **Pub de Route**, qui consiste en un concours de création par vidéo, a remporté un vif succès auprès des jeunes âgés de 15 à 24 ans en leur permettant de s'exprimer sur l'alcool et la vitesse au volant. Le projet **Pare-Chocs** s'est poursuivi dans plusieurs établissements d'enseignement collégial. L'envoi massif de matériel promotionnel de sécurité routière a contribué à faciliter la tenue de kiosques d'information et l'organisation de fêtes étudiantes.



La protection des occupants

Chaque année au Québec, 700 enfants de moins de 5 ans meurent ou sont blessés dans des accidents de voiture. Dans de nombreux cas, les enfants ne sont pas installés dans un siège approprié, ou ce dernier est mal utilisé. Il n'existe qu'une solution efficace pour protéger les tout-petits lorsqu'un arrêt brusque ou une collision se produit : le siège d'auto. Toutefois, pour que l'enfant soit en sécurité, il faut avoir choisi le siège approprié aux normes en vigueur, l'avoir fixé correctement à la banquette de l'auto et avoir attaché l'enfant à son siège.

Une enquête menée au cours de l'été révèle que 79 % des enfants de moins de 5 ans ont un siège approprié, mais qu'un enfant sur deux n'est pas retenu adéquatement dans son siège ou que le siège est mal fixé à la banquette. C'est pourquoi, en 1997, les efforts de promotion en matière de dispositifs de retenue ont été dirigés une fois de plus vers les sièges d'auto pour enfants.

À cette fin, la Société a lancé le programme éducatif **Une place pour moi** à l'intention des éducatrices des garderies du Québec. Ce nouveau programme vise à aider l'enfant, dès son plus jeune âge, à acquérir un sentiment de sécurité et d'appartenance, associé à l'usage de son siège d'auto. En même temps, le programme renseigne les parents, premiers responsables de la sécurité de leur enfant, sur le choix du siège, sur son installation et sur les attitudes à adopter avec l'enfant au moment des déplacements.



Par ailleurs, la Société a collaboré à la mise sur pied de cliniques pour vérifier l'installation des sièges d'auto, et ce, avec des CLSC, des services policiers, des représentants de la compagnie Evenflo et le CAA-Québec.

La campagne sur la sécurité à bicyclette

En 1997, la responsabilité du cycliste à l'égard de la conduite d'un vélo, rattachée à des comportements sécuritaires, a inspiré le thème **À vélo comme en auto**. L'association avec le Club de base-ball des Expos de Montréal a été maintenue. La promotion comportait quatre volets : intervention pédagogique et concours dans les écoles, participation des services policiers sur différentes artères à risques, concours grand public et événement au Stade olympique. En juin, la Société s'est associée au Tour de l'île des enfants. Elle en a profité pour faire la promotion des bons comportements à bicyclette.

Il a fallu également informer les marchands que l'obligation d'équiper de réflecteurs les bicyclettes vendues sur le marché était entrée en vigueur.



La campagne sur la sécurité des piétons

Les piétons occupent le deuxième rang parmi les victimes d'accidents de la route. Plus de la moitié de celles-ci se trouvent sur l'île de Montréal. La Société a mené sa campagne de sensibilisation annuelle sous les thèmes **Traverser n'importe où... Pas question!** et **Traverser n'importe quand... Pas question!** La brigade de sécurité **l'Escouade des carrefours** est devenue le principal élément de cette campagne.

Du 6 au 24 octobre, quelque 40 intersections parmi les plus achalandées de Montréal ont fait l'objet d'interventions de la part de cette brigade composée d'un policier de quartier du Service de police de la Communauté urbaine de Montréal et de deux animateurs humoristiques, lesquels ont rappelé à plus de 1 200 jeunes l'importance de traverser aux intersections et de respecter la signalisation.



La sécurité routière à l'école

En 1997, la Société a terminé l'installation et la distribution du **Carrousel de la sécurité**. Destinée aux jeunes du préscolaire âgés de 5 ans, cette trousse éducative a été très appréciée dans le milieu. Elle fait régulièrement l'objet de demandes supplémentaires de la part des enseignants qui ont vu leur clientèle doubler avec la maternelle à temps plein.

Trois campagnes portant sur les thèmes **piétons, transport scolaire et vélo** ont été menées au primaire. Une nouvelle formule permet maintenant à chaque enseignant de recevoir un feuillet d'activités que les jeunes utilisent en classe. Le but visé est de mieux cibler les messages auprès des jeunes.

En 1997, la campagne sur la sécurité des piétons s'est faite avec l'appui d'un porte-parole, le Dr Jean-François Chicoine, pédiatre à l'hôpital Sainte-Justine de Montréal, et avec la collaboration de plusieurs partenaires. Parmi ceux-ci, on remarque le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, la Ville de Montréal, les brigadiers adultes et le réseau scolaire. Tous ont à coeur la sécurité des jeunes piétons.

Enfin, à l'occasion de la fête de l'Halloween, la Société a sensibilisé près de 600 000 jeunes du primaire à la sécurité dans les rues, et ce, en distribuant du matériel pédagogique dans quelque 2 300 écoles du Québec.

L'ÉDUCATION À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE EN MILIEU SCOLAIRE

En 1997, la Société de l'assurance automobile du Québec a poursuivi ses interventions dans le milieu scolaire. Son objectif était de favoriser l'intégration de comportements sécuritaires dans tous les déplacements des jeunes sur le réseau routier.

Ainsi, la campagne auprès des piétons, jumelée avec la fête de l'Halloween, rappelait aux enfants, en utilisant la forme de la bande dessinée, dix règles de sécurité à observer à pied. En mai, l'activité **À vélo comme en auto** attirait l'attention des jeunes cyclistes sur la façon de faire un virage à gauche en utilisant le code gestuel. Un concours provincial y était rattaché et 55 000 jeunes ont répondu à l'appel de la mascotte *Youppi!*, ce qui a permis aux onze gagnants d'assister à une joute des Expos à partir de leur loge.

En transport scolaire, le thème **Faut bien se conduire**, a donné lieu à des activités pédagogiques rappelant les comportements à adopter avant, pendant et après le trajet.

En 1997, la Société a offert aux écoles secondaires un programme **Alternative** modernisé. L'objectif de ce programme reste le même, soit de sensibiliser les jeunes à l'égard de la conduite avec les capacités affaiblies.



De plus, la Société a continué d'offrir aux écoles secondaires la trousse éducative *Et si ça t'arrivait?* Excellent outil de prévention quant aux traumatismes crânio-cérébraux et de la moelle épinière, cette trousse s'adresse aux enseignants du programme d'études de Biologie humaine de la 3^e secondaire.

La sécurité autour des écoles

Depuis de nombreuses années, la Société collabore avec le CAA-Québec à faire la promotion et à voir à l'instauration du programme des brigades scolaires. En juin 1997, le Québec comptait 22 063 jeunes brigadiers, répartis dans 835 écoles; ce bilan montre une hausse constante du nombre des brigadiers.

La Société fournit aux municipalités du matériel pour les aider à former leurs brigadiers scolaires adultes. En 1997, pour une deuxième année consécutive, la gestion de ce programme était confiée à la Ligue de sécurité du Québec. Cette dernière continue de fournir aux municipalités le matériel afférent à ce programme. Elle donne en plus des séances de formation pour les responsables de brigades et les brigadiers adultes.

LA CONCERTATION

En 2002, la Société sera l'hôte de la plus importante réunion internationale de chercheurs, de toxicologues et de spécialistes de la réglementation et de la prévention dans le domaine des effets de l'alcool et autres psychotropes sur la conduite automobile. Sous l'égide de l'International Council on Alcohol, Drugs and Traffic Safety (ICADTS), cette conférence se tient tous les deux ou trois ans. C'est au cours de la conférence d'Annecy, qui a eu lieu du 21 au 26 septembre 1997, que le président de la Société, M. Jean-Yves Gagnon, a présenté avec succès la candidature de Montréal pour 2002.

Les relations avec les partenaires

Pour la Société, le partenariat est un outil essentiel qui permet de déployer les efforts de promotion de la sécurité routière. En 1997, afin d'exercer différentes activités en ce domaine, la Société s'est associée avec de nombreux partenaires, aussi bien du secteur public que du secteur privé.

La Société ne pourrait remplir son mandat de promotion de la sécurité routière sans la collaboration des différents services de police du Québec. En 1997, la collaboration de ces derniers était considérée comme essentielle, notamment pour assurer l'implantation du projet de loi 12. Il importe de rappeler qu'il s'agit des modifications les plus importantes au *Code de la sécurité routière*, depuis les vingt dernières années.

Le comportement humain est souvent affecté par des éléments de l'environnement, notamment l'aménagement routier. La Société doit donc travailler de concert avec le ministère des Transports et les municipalités de qui relèvent les infrastructures.

La Société a collaboré aux travaux de la Direction de la sécurité routière et de la Direction du transport des marchandises de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR). Elle siège aux différents comités de l'organisme pour l'organisation de colloques sur la sécurité routière.

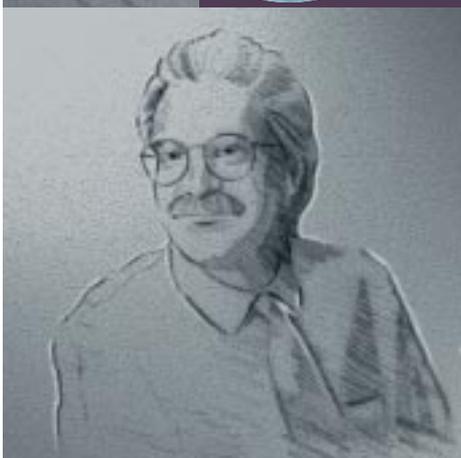
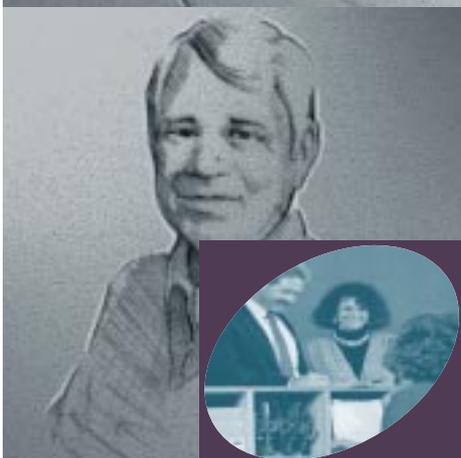
Finalement, la Société a collaboré étroitement avec le CAA-Québec à des dossiers communs, tels que le Comité de surveillance de la publicité automobile et le programme de la Brigade scolaire de sécurité routière.



La gestion du personnel et des ressources



L'atteinte des objectifs que vise la Société repose, entre autres choses, sur la gestion efficace et au meilleur coût de son personnel et des ressources informationnelles, technologiques, matérielles, immobilières et financières qui soutiennent l'ensemble de ses actions.



EN 1997, LA SOCIÉTÉ...

... a affiché un excédent des revenus sur les dépenses de 49,2 millions de dollars;

... a baissé les contributions d'immatriculation de 30 \$ depuis le 1^{er} mai 1997;

... a conclu des ententes de départ à la retraite avec 122 de ses employés dans le cadre du programme de départs volontaires;

... a augmenté le nombre de lignes téléphoniques et a engagé un plus grand nombre de préposés aux renseignements, afin d'améliorer l'accès à ses services téléphoniques;

... a mis à jour son plan triennal d'investissements en infrastructure technologique;

... a pris les actions appropriées pour que l'informatique soit adaptée au passage de la date de l'an 2000;

... a mis au point et diffusé un programme de sensibilisation à la sécurité informatique, à l'éthique et au droit d'auteur à l'intention des personnes autorisées à utiliser Internet.



RÉPARTITION RÉGIONALE DE L'FFECTIF DE LA SOCIÉTÉ (ETC UTILISÉS)

	Effectif permanent	Effectif occasionnel
Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles de la Madeleine	59	13
Saguenay — Lac-Saint-Jean — Côte-Nord	62	21
Québec		
• Siège social	1 390	131
• Direction régionale	79	31
Estrie — Mauricie — Bois-Francs	78	25
Montréal	164	154
Montérégie	112	51
Laval — Laurentides — Lanaudière — Outaouais	110	52
Abitibi-Témiscamingue — Nord-du-Québec	40	12
TOTAL	2 094	490

LE PERSONNEL

L'effectif de la Société

En 1997, pour servir sa clientèle, la Société a fait appel à un effectif de 2 584 équivalents temps complet (ETC)¹, soit 2 094 employés permanents et 490 employés occasionnels. Par rapport à 1996, cela représente une diminution nette de 78 ETC.

Les employés de la Société, dont 56 % sont des femmes, occupent une cinquantaine de corps d'emploi. L'équipe de gestion comprend 50 cadres supérieurs et 94 cadres intermédiaires.

Les conditions de travail de l'ensemble du personnel de la Société sont régies par onze conventions collectives et directives. Afin que les conditions de travail du personnel de la Société soient mises en application de manière harmonieuse, huit réunions de comités de relations professionnelles ont été tenues, soit cinq avec les représentants des fonctionnaires, deux avec ceux des professionnels et une avec les représentants des contrôleurs routiers. De plus, en 1997, 176 personnes ont adhéré au programme d'aménagement du temps de travail, ce qui a permis d'obtenir une économie nette de 490 727 \$.

Le programme de départs volontaires mis en place par le gouvernement a amené 122 employés de la Société à prendre leur retraite au 1^{er} juillet 1997, soit 54 employés au siège social et 68 dans les bureaux régionaux. Avec 75 départs, la catégorie du personnel de bureau est celle qui a connu le plus grand nombre de départs.

Le soutien à la gestion

Au cours de l'année 1997, la Direction des services au personnel a prêté assistance et donné conseil au regard des diverses demandes provenant de tous les niveaux de l'organisation. Entre autres actions, la Direction des services au personnel a collaboré avec la Direction générale des technologies de l'information à la mise en oeuvre de nouveaux processus de développement et d'amélioration de systèmes et à l'amélioration de son approche de service à la clientèle interne. Aussi, à la demande de la haute direction, elle a organisé diverses activités (colloques, dîners-causeries) et elle a animé des cercles de gestion. Ces rencontres ont permis aux cadres de même niveau de se transmettre de l'information et d'échanger leurs idées.

Le développement du personnel

La Société a le souci de former son personnel et de veiller à l'amélioration de ses compétences. À cette fin, elle lui offre, de façon régulière, des séances de formation et de perfectionnement. La formation à la tâche est assumée par du personnel de la Société au sein de chacune des vice-présidences, et ce, tant pour le siège social que pour les régions. Pour leur part, les activités de perfectionnement et de développement personnel et professionnel sont offertes par la Direction des services au personnel, et par des organismes ou des établissements reconnus pour leur expertise. L'ensemble des investissements en ce domaine représente au-delà de 3,5 % de la masse salariale de la Société.

En 1997, la Société a offert près d'une vingtaine de sessions visant à développer les compétences professionnelles et personnelles de ses employés. Ces sessions ont porté, principalement, sur l'accueil et le service à la clientèle, les communications efficaces dans les relations d'affaires, la conduite de réunions, les techniques d'assistance professionnelle, la communication et les pratiques administratives en gestion.

1. ETC : Unité de mesure utilisée pour le calcul de l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

Certaines de celles-ci ont nécessité la mise à contribution des employés, afin d'expérimenter, par l'intermédiaire de groupes-pilotes, les contenus mis au point, ou de participer à l'élaboration de contenus de formation.

Dans le souci constant de répondre, le plus efficacement possible, à sa clientèle, la Société a élaboré et structuré un nouveau programme de formation destiné au personnel affecté au service de groupes de clientèle interne ou externe. Intitulé *Servir le public, un défi au quotidien*, ce programme intègre trois modules de formation : *Communications efficaces dans les relations d'affaires*, *Négociation en situation difficile*, et un troisième, composé de deux volets, *Vivre un incident violent et ses suites* et *Intervenir à la suite d'un incident violent*, qui sont destinés respectivement aux membres du personnel victimes d'agressions et à leurs gestionnaires. Les objectifs de ce programme sont d'aider les personnes à développer et à améliorer leur capacité à intervenir auprès de la clientèle, de même que d'informer, de sensibiliser et d'outiller les employés et leurs gestionnaires en prévision d'un incident violent.

De plus, afin d'aider le personnel des différentes unités administratives à travailler efficacement en atelier de travail, la Société a produit un cours portant sur la conduite d'ateliers de travail. En 1997, six groupes d'analystes ont participé à l'une ou l'autre de ces sessions de formation.

Un programme de gestion des employés en difficulté de fonctionnement a été mis sur pied au début de l'année 1997. Les assises de ce programme reposaient sur la diffusion d'un guide d'intervention auprès des gestionnaires au moyen d'une session de formation. Dix sessions, auxquelles ont participé 70 gestionnaires, ont été données.

Enfin, dans le cadre de la mesure gouvernementale de départs volontaires à la retraite, des séances d'information sur ce programme ont été offertes à l'ensemble du personnel du siège social. De plus, les personnes ayant décidé de se prévaloir de cette mesure ont pu participer, avant leur départ, à un atelier portant sur l'adaptation psychosociale au moment de la retraite.

Par ailleurs, pour que la Société obtienne une meilleure connaissance du profil de son personnel et de la planification de sa main-d'oeuvre, un système de suivi des activités de développement a été instauré au début de juillet 1997. Ce système est alimenté par chaque direction et secteur de formation. Il permet de suivre les activités de développement, de planifier ou de programmer le développement, d'exploiter l'ensemble des données liées au développement du personnel, de comptabiliser les dépenses et, enfin, de répondre aux exigences de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre*. La mise en place de ce système permettra de mieux connaître le profil du personnel et de la Société, et de planifier plus efficacement l'adaptation de sa compétence aux besoins de celle-ci.

L'éthique

La Société s'est doté d'un guide d'éthique qui a été distribué à l'ensemble du personnel, en octobre 1995. En agissant ainsi, la Société précisait les orientations pour favoriser et maintenir un comportement compatible avec ses valeurs, en particulier *l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions*.

En 1997, la parution de trois articles dans le petit journal *Pour tout dire*, bulletin qui traite de la sécurité informatique, de la confidentialité des renseignements et de l'éthique, a permis de sensibiliser le personnel à différentes facettes de l'éthique : la confidentialité, l'honnêteté et l'impartialité dans les contacts avec les fournisseurs.

De plus, afin de se prémunir des risques liés à l'avènement d'Internet (dissémination d'information confidentielle par le courrier électronique, «surf sur le Net» à des fins personnelles pendant le temps ouvrable, téléchargement de renseignements

de toutes sortes, d'oeuvres protégées par le droit d'auteur, de logiciels infectés par des virus, etc.), la Société a donné des séances de sensibilisation au personnel qui utilise ce nouvel outil de travail pour lui permettre de bien situer ses responsabilités en matière de comportement face à l'éthique. Au total, 359 personnes ont assisté à l'une ou l'autre de ces séances.

Un milieu de travail exempt de harcèlement

Dans la poursuite de la démarche entreprise pour sensibiliser le personnel au harcèlement en milieu de travail, l'année 1997 a été marquée par la publication d'une série d'articles dans le journal interne de la Société. Ces articles portaient particulièrement sur la définition du harcèlement en milieu de travail et sur ses manifestations possibles, sur les attitudes et les comportements à adopter pour les personnes impliquées dans cette problématique, ainsi que sur les recours possibles lorsqu'une personne se croit victime de harcèlement.

Le mieux-être des employés

La Société offre une gamme de services en vue d'améliorer le bien-être de son personnel. Ainsi, en 1997, le comité du mieux-être a poursuivi ses activités de promotion d'une bonne santé mentale et physique, pour un environnement de travail sain et sécuritaire. Une grande partie des efforts du comité a porté sur la collecte et l'analyse des données en ce qui concerne l'absentéisme au travail; un portrait des dernières années a pu être tracé et un plan d'action visant une réduction de ce phénomène est en voie d'élaboration.

La préoccupation pour ce qui est de la qualité de vie au travail se traduit également par le Programme d'aide au personnel, le Centre de santé et le Centre d'activités physiques, ainsi que par les activités de santé et de sécurité au travail, le soutien apporté à la gestion des incidents violents et la protection des non-fumeurs. La tenue de cinq conférences dans le cadre des «Midis du mieux-être»

pour approfondir différents sujets liés à la qualité de vie et la diffusion d'un nombre équivalent d'articles dans le journal interne de la Société ont permis d'appuyer le volet préventif du programme d'aide au personnel et de rejoindre tous les employés intéressés. De plus, en 1997, un comité d'employés a été formé au siège social, afin de promouvoir, auprès de l'ensemble du personnel, des activités visant la qualité de vie au travail.

En 1997, le Programme d'aide aux employés est devenu le **Programme d'aide au personnel**. Une campagne de publicité auprès de tout le personnel a servi à appuyer ce changement. Il demeure un programme accessible aux employés éprouvant des difficultés qui peuvent affecter leur santé, leur équilibre psychologique, ainsi que leur rendement ou leur comportement au travail. Les résultats observés auprès des 168 personnes qui ont bénéficié d'interventions curatives en 1997 ont permis de constater l'influence positive du programme sur leur rendement, leur comportement et leur sentiment d'appartenance.

Le **Centre de santé** offre de l'information à l'ensemble du personnel de la Société. Plus particulièrement, par l'intermédiaire du centre d'activités physiques, les employés du siège social ont à leur disposition une gamme d'activités qui visent à améliorer l'état de santé en général et le mieux-être au travail.

En 1997, la responsable du Centre de santé a effectué 731 consultations individuelles et 616 prélèvements sanguins. Différentes activités liées à la promotion de la santé et à la prévention des maladies ont également été poursuivies : consultations diététiques, programme d'abandon du tabac, club de marche du midi, salon de l'alimentation, parution, dans le journal interne de la Société, d'une série de onze articles sur la santé en général, et dépistage précoce du cancer du sein.

De plus, près de 210 employés se sont inscrits aux différents programmes offerts par le centre d'activités physiques dont la gestion est assumée par un comité d'utilisateurs du centre.

Sur le plan des **activités en santé et sécurité au travail**, l'année 1997 a été marquée par la mise à jour de la politique corporative sur la santé et la sécurité au travail, et par celle des modalités qui s'y rattachent, dans le but d'y intégrer les responsabilités dévolues aux comités de santé et de sécurité.

Au total, les quinze comités de santé et de sécurité ont tenu 42 rencontres pour discuter de questions relatives à la santé et à la sécurité du personnel de l'établissement. Également, trois comités paritaires de travail ont été constitués pour étudier, de façon plus particulière, les problèmes liés au travail statique dans les postes de traitement de l'image et à la saisie de données. Leur mandat consiste aussi à concevoir un guide de prévention lié à la session d'information et de sensibilisation sur les risques pour la santé et la sécurité, rattachés aux tâches des contrôleurs routiers.

La mise en place de ces comités de travail a démontré l'importance de la concertation des interventions de plusieurs secteurs d'activité dans un objectif commun d'élimination ou de diminution de risques dans les milieux de travail.

Par ailleurs, pendant la semaine provinciale sur la santé et la sécurité au travail, la tenue d'un salon qui regroupe neuf stands d'information a été une occasion pour le comité de santé et de sécurité du siège social de rencontrer les membres du personnel, de les sensibiliser sur les risques présents dans leur milieu de travail, de les informer sur leurs responsabilités au regard de la prévention de ces risques et de partager avec eux sur les moyens d'éliminer ces risques.

L'organisation du travail en partenariat

Dans le cadre de l'entente sur l'organisation du travail, intervenue entre le Gouvernement du Québec et la plupart des syndicats ou associations professionnelles de la fonction publique québécoise, la Société et ses partenaires syndicaux se sont rencontrés à six reprises, au cours de 1997, pour discuter, entre autres choses, des travaux des sous-comités sur les économies et la sous-traitance.

Le sous-comité sur les économies a déposé son rapport final le 15 mai 1997. Celui-ci présente quelque 1 000 suggestions amenées par les employés afin de repérer des pistes d'économie. Plusieurs de ces suggestions ont été prises en considération par la haute direction et elles ont contribué à l'atteinte des objectifs budgétaires de la Société. Afin de permettre à l'ensemble des membres du personnel de continuer à faire part de leurs suggestions d'économies, un mécanisme permettant de recevoir celles-ci et d'en assurer le suivi sera mis en place au début de l'année 1998.

En ce qui le concerne, le sous-comité sur la sous-traitance a déposé son rapport le 6 mars 1997. Les discussions se poursuivent afin de doter la Société d'une politique à cette fin.

L'atelier de sensibilisation au changement

En 1997, le suivi des résultats de l'atelier de sensibilisation *Vivre le changement*, tenu l'année précédente, a suscité la mobilisation et l'engagement de tout le personnel. Au cours de cet atelier, les participants ont déterminé des moyens liés à leur zone de pouvoir et, par la même occasion, formulé des demandes aux gestionnaires pour faciliter leur adaptation au processus du changement.

D'une part, en janvier 1997, une brochure résumant les principaux moyens formulés dans les 154 ateliers a été distribuée à tout le personnel, de sorte qu'elle serve d'aide-mémoire individuel pour se responsabiliser et pour agir à l'intérieur du changement.

D'autre part, les gestionnaires ont été appelés à préciser, avec les membres de leur personnel, les priorités et les moyens à mettre de l'avant dans leur unité administrative sous trois thèmes principaux, soit le travail, la communication et la qualité de vie, en vue de créer des conditions favorables à la mobilisation de tout le personnel.

LES POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société compte 8 directions régionales, 45 centres de service, dont un centre d'évaluation des conducteurs et 119 points de service (mandataires), répartis sur l'ensemble du territoire. Au cours de 1997, le personnel en région a permis d'offrir à la population un service de qualité en matière d'accueil et de renseignements, de délivrance et de renouvellement du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, ainsi qu'un soutien technique et de réadaptation auprès des accidentés de la route. La structure régionale permet aussi à la Société de s'acquitter de ses mandats en matière de contrôle du transport routier, de vérification mécanique et de promotion de la sécurité routière.

Depuis 1994, la Société utilise un système de gestion des files d'attente, installé dans 35 centres de service. Ce système permet de mesurer la qualité du service, de la maintenir appropriée à son objet et d'affecter le personnel à des tâches axées sur les besoins de la clientèle, afin d'y répondre efficacement.

Le service téléphonique à la clientèle

En 1997, la Société a maintenu ses efforts pour améliorer l'accès à ses services téléphoniques. Elle a augmenté le nombre de lignes téléphoniques et engagé un plus grand nombre de préposés aux renseignements. Ces changements ont permis aux Services d'information à la clientèle de la Société de répondre à près de 2,5 millions d'appels, ce qui représente une augmentation de 14 % par rapport à l'année dernière. De ces appels, 810 000 ont été faits par des citoyens qui désirent mettre à jour leur dossier sans qu'ils aient à se déplacer dans un point de service; par exemple, pour signaler un changement d'adresse, annuler l'immatriculation au moment du remisage d'un véhicule, etc.

Depuis le mois de juin 1997, un nouveau service téléphonique automatisé est disponible. Ce système, qui permet aux futurs conducteurs de prendre rendez-vous pour leur examen de conduite, est accessible durant la semaine, de 7 h 30 à 23 h, et le samedi, de 9 h à 15 h. En sept mois, près de 90 000 citoyens ont utilisé ce nouveau service. Le tiers d'entre eux l'ont fait en dehors des heures d'affaires.

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*, le 1^{er} décembre 1997, un service téléphonique automatisé est offert pour permettre aux citoyens de vérifier la validité du permis de conduire d'une personne, avant de prêter ou de louer leur véhicule à cette personne. Ce service est accessible en tout temps au moyen d'une ligne 1 900, au coût de 1,50 \$ par appel. Il suffit d'avoir en main le numéro de dossier apparaissant sur le permis de conduire de la personne en cause. Dans les deux premiers mois suivant l'entrée en vigueur de cette loi, ce nouveau service a permis de répondre à 5 000 demandes d'information.

RÉPARTITION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

	1997	1996
Centres de service		
Total des appels	194 504	252 411
Services de l'information à la clientèle		
Total des appels	2 113 189	1 915 504
Total partiel	2 307 693	2 167 915
Services téléphoniques automatisés		
• rendez-vous à un examen de conduite	89 622	
• demandes d'information sur la validité du permis	2 644	
• autres demandes d'information	180 000	173 000
Total partiel	272 266	173 000
TOTAL GLOBAL	2 579 959	2 340 915

NATURE DES APPELS AUX SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

	1997	1996
Renseignements généraux	1 301 326	1 198 524
Opérations par téléphone :		
• Annulation d'un permis de conduire	5 316	5 288
• Impression et consultation des états de dossiers	30 463	23 975
• Remisage d'un véhicule	54 228	50 558
• Mise au rancart d'un véhicule	10 679	9 174
• Changement d'adresse	219 222	214 800
• Prise de rendez-vous à un examen	461 387	386 664
• Assistance pour remplir une demande d'indemnité	30 568	26 521
• Demande d'information sur la validité du permis de conduire	2 856	
Total des opérations par téléphone	814 719	716 980

Les services des directions régionales sont regroupés dans les centres administratifs suivants :

ABITIBI – TÉMISCAMINGUE – NORD-DU-QUÉBEC

1375, avenue Larivière
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5B7

LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE-OUTAOUAIS

1545, boulevard Le Corbusier
bureau 75
Les Galeries Laval
Laval (Québec) H7S 2K6

ET

975, boulevard Saint-Joseph
Hull (Québec) J8Z 1W8

BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE – ÎLES DE LA MADELEINE

92, 2^e Rue Ouest
Rimouski (Québec) G5L 8B3

MONTÉRÉGIE

1999, boulevard Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4N 1G9

ESTRIE – MAURICIE – BOIS-FRANCS

2875, boulevard de Portland
Sherbrooke (Québec) J1L 2S1

ET

3225, boulevard Saint-Jean
Trois-Rivières-O. (Québec) G9B 1X5

QUÉBEC

333, boulevard Jean-Lesage
C. P. 19600
Québec (Québec) G1K 8J6

ÎLE DE MONTRÉAL

Casier postal 392
Tour de la Place-Victoria, 30^e étage
Montréal (Québec) H4Z 1L6

SAGUENAY – LAC-SAINT-JEAN – CÔTE-NORD

2655, boulevard du Royaume
Jonquière (Québec) G7S 4S9

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 1997, les travaux de rajeunissement de l'infrastructure technologique de la Société se sont poursuivis. À la suite des résultats obtenus en 1996, la Société a mis à jour son plan triennal d'investissements en infrastructure, afin d'intégrer les nouveaux changements organisationnels et technologiques survenus par la suite. Toutefois, pour atteindre les objectifs du plan, la stratégie adoptée en 1996 demeure toujours valable.

Les volets stratégiques et les actions particulières

La stratégie retenue passe par trois volets. Le premier traite de l'évolution technologique qui découle de l'adoption de nouveaux modes de service à la clientèle et de la nécessité d'optimiser les processus administratifs. Le deuxième vise la consolidation de plusieurs composantes technologiques. Le dernier encadre le mode et le rythme de remplacement de certaines composantes informatiques désuètes. Parmi les principales réalisations du plan en 1997, figurent le remplacement des ordinateurs centraux et les travaux préalables à la mise en place d'un nouveau système d'exploitation pour les postes de travail et les serveurs intermédiaires.

D'autres travaux concourent aussi à la protection des acquis en informatique. Ainsi, après une catastrophe, la mise en place du plan de reprise informatique permettra de reprendre plus rapidement les principales activités de la Société. En 1997, afin de maintenir la fiabilité des systèmes d'information, les actions entreprises pour que l'informatique soit adaptée au passage de la date de l'an 2000 se sont poursuivies à un rythme accéléré. Enfin, l'instauration d'un plan de redressement qui découle d'une réflexion sur la capacité d'évolution et de survie des systèmes majeurs s'est amorcée au cours de l'année écoulée.



Des applications destinées à la clientèle

La Société continue à intégrer à bon escient les techniques de pointe dans ses choix d'affaires. Ainsi, l'établissement du plan global d'informatisation du contrôle du transport routier s'exécute selon le budget prévu. Les résultats attendus des systèmes développés se manifesteront dès 1998 dans les opérations du contrôle du transport routier.

Par ailleurs, en 1996, le Gouvernement a entrepris de modifier substantiellement certains aspects du *Code de la sécurité routière* (projet de loi 12). Ces changements nécessitaient des travaux importants dans les applications informatiques de la Société. En conséquence, celle-ci a établi un scénario de mise en oeuvre qui lui permettait de suivre le rythme d'implantation de chacune de ces mesures législatives. En majorité, ces modifications informatiques ont été livrées en 1997, telles qu'elles avaient été planifiées; les autres le seront en 1998.

À l'intention de la clientèle des indemnisés blessés gravement et pour lesquels un plan de réadaptation doit être préparé et suivi, la Société a développé une application qui permettra d'apporter un support informatique additionnel aux conseillers en réadaptation. Ce nouveau système dont la mise en place est prévue en 1998, offrira un service mieux adapté et plus rapide pour ce type de clientèle.

CENTRES DE SERVICE

Nom de la municipalité	Adresse	Code postal
ALMA	100, rue Saint-Joseph Sud	G8B 7A6
ANJOU	7500, boulevard des Galeries-d'Anjou	H1M 3M4
BAIE-COMEAU	625, boulevard Lafleche	G5C 1C5
BAIE-SAINT-PAUL	2, route de l'Équerre, bureau 22	G0A 1B0
BONAVENTURE	166, route 132 Est, casier postal 296	G0C 1E0
DONNACONA	325, rue de l'Église	G0A 1T0
DORVAL	2350, boulevard Hymus	H9P 1J9
DRUMMONDVILLE	80, rue Belleville	J2C 5T1
GASPÉ	39, montée Sandy Beach, casier postal 1486	G0C 1R0
GRANBY	840, rue Principale	J2G 2Z2
HULL	975, boulevard Saint-Joseph	J8Z 1W8
ÎLES DE LA MADELEINE	498, rue Principale, casier postal 355, Cap-aux-Meules	G0B 1B0
JOLIETTE	490, boulevard de l'Industrie, casier postal 6	J6E 3Z3
JONQUIÈRE	2655, boulevard du Royaume	G7S 4S9
LACHUTE	505, rue Béthanie	J8H 4A6
LA SARRE	77, 2 ^e Rue Est	J9Z 3G8
LAVAL	1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75, Galerie Laval	H7S 2K6
LÉVIS	44, route Kennedy	G6V 6C5
LONGUEUIL	1999, boulevard Roland-Therrien	J4N 1G9
MATANE	595, avenue du Phare Est, bureau 203	G4W 4L6
MONT-LAURIER	785, rue de la Madone	J9L 1T3
MONTMAGNY	5, rue Valcourt	G5V 4H9
MONTRÉAL	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 100	H3L 1P3
MONTRÉAL	965, boulevard Maisonneuve Est, rez-de-chaussée	H2L 1Z3
MONTRÉAL (Centre d'évaluation des conducteurs)	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 200	H3L 1P3
QUÉBEC	1400, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 180	G2E 5B7
QUÉBEC	5050, boulevard des Gradins	G2J 1P8
RIMOUSKI	92, 2 ^e Rue Ouest	G5L 8B3
RIVIÈRE-DU-LOUP	268, boulevard Hôtel-de-Ville	G5R 5C7
ROBERVAL	1221, boulevard Saint-Dominique	G8H 3B8
ROUYN-NORANDA	1375, avenue Larivière	J9X 5B7
SAINT-ANTOINE-DES-LAURENTIDES	339, boulevard Jean-Paul-Hogue	J7Z 7A5
SAINT-HYACINTHE	1200, boulevard Casavant Ouest	J2S 8B9
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU	320, boulevard du Séminaire	J3B 5K9
SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE	1090, avenue du Palais	G0S 2V0
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD	85, rue Notre-Dame, bureau 15	J6S 1E7
SEPT-ÎLES	421, rue Arnaud	G4R 3B3
SHAWINIGAN	2484, rue Saint-Marc	G9N 2J7
SHERBROOKE	2885, boulevard de Portland	J1L 2S1
SOREL	26, place Charles-de-Montmagny	J3P 7E3
THETFORD-MINES	222, boulevard Smith Sud	G6G 6N7
TROIS-RIVIÈRES	3225, boulevard Saint-Jean	G9B 1X5
VAL D'OR	1165, rue Germain	J9P 6B1
VICTORIAVILLE	600, boulevard Jutras Est, place du Campus, bureau 50	G6S 1C9
VILLE-MARIE	1, rue Notre-Dame Nord, casier postal 1146	JOZ 3W0
Pour tout renseignement, composez :	à Québec : (418) 643-7620 à Montréal : (514) 873-7620 ailleurs au Québec : 1 800 361-7620	

D'autres études ont rapporté avec le développement de certaines transactions à distance que la clientèle pourrait faire par téléphone. Plusieurs exemples de transactions illustrent ce nouveau canal d'échange. Ainsi, depuis 1997, une personne peut, sans faire appel à un employé de la Société, fixer un rendez-vous par téléphone pour ses examens théorique et pratique de conduite. Dans le domaine de l'indemnisation, une victime de la route peut s'informer sur l'émission d'un chèque ou sur la réception d'un document qu'elle a transmis à la Société.

Les perspectives d'avenir

Pour la Société, l'année 1997 a représenté une période intense de réflexion sur la façon dont elle livrera, dans l'avenir, une bonne partie de ses services à la population. En ce sens, la Société a examiné attentivement deux technologies récentes qui pourraient permettre ces mutations : l'autoroute de l'information, ou Inforoute, et la technologie Internet.

Les domaines de l'indemnisation et de l'application du *Code de la sécurité routière* demeurent les secteurs qui profiteraient le plus de ces changements. Ainsi, dans l'intention de faciliter l'accès au service de l'indemnisation avec toute la diligence nécessaire pour les victimes de la route, la Société a évalué la pertinence d'assumer, dès leur admission à l'hôpital, la prise en charge globale des blessés de la route. Les toutes dernières technologies Internet pourraient être mises à contribution pour faciliter et accélérer l'ouverture et le suivi du traitement d'une demande d'indemnisation. En 1998, à l'aide d'un projet pilote, on tentera d'évaluer cette approche inédite de service.

Dans le domaine du permis et de l'immatriculation, la révision de l'offre de service à la population pourrait s'appuyer sur des mécanismes qui favorisent les transactions à distance par Inforoute. Le volume actuel de transactions, soit près de onze millions annuellement, rend disponible un bassin fort intéressant de services qui pourraient transiter sur l'Inforoute. Leur analyse fine permettra de choisir les transactions les plus propices aux échanges électroniques.

En 1998, la Société mettra donc sur pied un ensemble de projets d'évaluation du potentiel que pourrait offrir l'Inforoute dans le domaine du *Code de la sécurité routière*, plus particulièrement dans le secteur de l'immatriculation des véhicules, lequel offre le plus de potentiel à court terme. Les sujets à l'étude couvriront les aspects les plus significatifs : les modes de paiement électroniques, les transactions à grand volume propres aux particuliers, certaines transactions spécifiques des entreprises, les échanges d'information avec différents partenaires, etc.

L'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité informatique

Dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Société a traité, en 1997, 1 802 nouvelles demandes d'accès. Il s'agit d'une légère diminution de 2,5 % par rapport aux 1 851 demandes reçues en 1996. Ces demandes portent à 95 % sur des dossiers d'indemnisation et elles ont généré un volume de plus de 330 000 pages de documents.

Au cours de la dernière année, la Société a signé dix-huit ententes relatives à des communications de renseignements nominatifs avec des organismes publics et privés, du Québec ou de l'étranger.

Par ailleurs, elle a participé activement aux travaux de l'Association sur l'accès et la protection de l'information. De plus, elle a présenté des mémoires aux membres de la Commission de la culture lors des audiences générales sur la question des

cartes d'identité, ainsi qu'à l'occasion du dépôt du rapport de la Commission d'accès à l'information sur la mise en oeuvre des lois relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels au Québec.

En sécurité informatique, l'année 1997 a été marquée par la poursuite du plan d'action triennal pour contrer les risques évalués en 1994. Parmi les mesures mises en place en 1997, figurent le resserrement des accès aux ordinateurs centraux par liens téléinformatiques et l'implantation des normes de sécurité sur la plate-forme intermédiaire.

L'année 1997 a également permis de terminer le plan de reprise informatique qui assure la poursuite de 40 activités administratives jugées essentielles en cas de sinistre au centre de traitement informatique ou à la salle de télécommunication de Montréal. Ce plan prend également en considération la reprise d'un nombre restreint d'activités essentielles dans le cas où le siège social de la Société serait inaccessible. Au cours de l'année, il a fait l'objet de trois essais.



Des interventions ont également été faites pour contrer les risques associés à l'introduction de nouvelles technologies, telles que la réponse vocale interactive et le déploiement d'accès à Internet. Dans ce dernier cas, en plus de s'assurer que les mécanismes d'accès ont été mis en place de manière adéquate, un programme de sensibilisation à l'utilisation d'Internet a été préparé pour être ensuite diffusé auprès de toutes les personnes autorisées à l'utiliser. En plus du volet sur la sécurité informatique, cette séance de sensibilisation obligatoire comportait des volets sur l'éthique et le droit d'auteur. Une version écrite et commentée de cette présentation a également été produite à l'intention des personnes qui n'ont pas pu y assister.

Enfin, la Société a poursuivi ses efforts de sensibilisation en produisant un bulletin d'information trimestriel à l'intention de son personnel. Le bulletin **Pour tout dire** traite de la protection des renseignements personnels, de la sécurité informatique et de l'éthique au travail.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

En 1997, la Société a octroyé des contrats d'acquisition de biens et de services pour une valeur totale d'environ 37,7 millions de dollars. De ce montant, un contrat de 4,7 millions de dollars a été octroyé pour l'achat d'un nouvel ordinateur central à la suite d'un appel d'offres public conjoint avec le Conseil du trésor. De même, un nombre de 700 détecteurs et de 89 simulateurs d'alcool ont été acquis au coût de 494 254 \$, ce qui a permis l'application de la *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*.

Dès le début de 1997, à la suite d'appels d'offres publics, la Société a mis en place des contrats ouverts et des offres permanentes en services professionnels. Cette approche donne une plus grande latitude et un meilleur temps de réaction aux gestionnaires pour l'accomplissement de leurs travaux de développement, d'amélioration et d'entretien de systèmes.

Au cours de 1997, la Société a également recruté 41 mandataires en vérification mécanique.

En ce qui concerne la gestion immobilière, la Société détient deux propriétés : le siège social à Québec, d'une superficie de 38 108 m² et le Centre d'évaluation des conducteurs à Montréal, d'une superficie de 1 763 m². Par ailleurs, elle loue des espaces d'une superficie de 28 876 m², répartis dans 53 établissements à l'usage des directions régionales. La Société a négocié à la baisse tous les taux de location touchant les baux à renouvellement. En 1997, le tout a entraîné des dépenses d'exploitation et de location de 11 millions de dollars.

Dans un souci d'économie, la Société a entrepris des démarches auprès de la Société immobilière du Québec (SIQ), afin d'étudier la possibilité de déplacer ses locaux dans ceux du gouvernement. Les démarches entreprises permettront probablement de concrétiser certains dossiers en 1998.

Avant le dépôt du rôle d'évaluation pour les années 1998-1999-2000, la Société a négocié avec la Communauté urbaine de Québec (CUQ) la valeur foncière du siège social. Le résultat de cette négociation a entraîné une baisse de 5 171 000 \$ du montant d'évaluation foncière, soit environ 10 % de la valeur initiale. Pour ce qui est du Centre d'évaluation des conducteurs de Montréal, la Société a convenu d'une entente avec la Communauté urbaine de Montréal (CUM) à la suite des plaintes qu'elle avait déposées au Bureau de révision de l'évaluation foncière du Québec. Par cette entente, la Société bénéficiera, pour les années s'échelonnant de 1995 à 1998 inclusivement, d'une diminution de la valeur foncière de 924 500 \$ par année, soit 18,4 %, et d'une diminution de 57 110 \$ de la valeur locative pour ces mêmes années, soit 10,4 %.

En 1997, la Société a apporté des améliorations locatives à son siège social et dans les bureaux régionaux pour une somme de l'ordre de 300 000 \$. Ces améliorations comprennent des réaménagements de locaux, des relogements de bureaux en région et des aménagements en centres de service.

La Société a poursuivi l'application de différentes mesures pour abaisser le coût de l'énergie consommée au siège social. Les mesures adoptées ont permis de faire passer ce coût à 890 740 \$, en 1997, alors qu'il était de 932 900 \$, en 1996.

La baisse la plus importante de la consommation d'énergie a été occasionnée par le remplacement de l'ordinateur central, en octobre 1997. De plus, afin d'assurer une continuité du service dans la salle d'ordinateur, la Société a installé un nouveau système d'alimentation sans coupure (ASC).

En 1997, la Société a entrepris de centraliser son parc de véhicules au siège social dans le but d'optimiser leur utilisation et de diminuer le total des dépenses de déplacement.

La mise en place du système de gestion documentaire au siège social s'est achevée en 1997, et elle est en voie de l'être pour les régions.

LA VÉRIFICATION INTERNE ET LES ENQUÊTES

La Société dispose d'un Service de vérification interne dont la responsabilité est de fournir l'assurance que les contrôles pertinents et suffisants sont en place pour contenir les risques inhérents aux activités de l'organisation. Les interventions couvrent la protection de l'actif, l'intégrité de l'information, la conformité aux lois et règlements, ainsi que l'efficacité et l'économie dans la gestion des ressources. L'année 1997 a été marquée par la réalisation de douze mandats de vérification dans les secteurs considérés comme les plus à risque.

De plus, au cours de l'année 1997, la Société a mené 603 enquêtes par l'intermédiaire de son Service des enquêtes afin d'obtenir une image objective et complète dans des situations jugées problématiques. Pour ce faire, elle a recueilli l'information pertinente pour établir les circonstances qui entourent tout incident ou acte suspect posé, ou susceptible d'être posé, envers la Société, sa clientèle, son personnel ou ses mandataires.

LA REVUE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Extraits des états financiers présentés en annexe, les faits saillants de l'année 1997 se résument comme suit :

REVENUS ET DÉPENSES :		1997		1996	
<i>(en milliers de dollars)</i>					
	Année courante	Années antérieures	Total	Total	
Revenus	686 856	379 182	1 066 038	1 049 664	
Dépenses	855 589	202 085	1 057 674	964 431	
Excédent des revenus sur les dépenses avant éléments suivants	(168 733)	177 097	8 364	85 233	
Autres revenus de placements	100 464	—	100 464	79 766	
Redressement du passif actuariel	—	(59 600)	(59 600)	(43 000)	
Excédent des revenus sur les dépenses	(68 269)	117 497	49 228	121 999	

BILAN :		1997		1996	
<i>(en millions de dollars)</i>					
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec			4 899,6	4 636,3	
Actif total			5 051,6	4 764,8	
Passif actuariel			3 954,1	3 715,1	
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel			387,5	360,5	
Excédent affecté à la réserve de stabilisation			384,1	334,8	

L'EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES

Pour l'année 1997, l'excédent des revenus sur les dépenses de la Société s'élève à 49,2 millions de dollars.

L'état des revenus et des dépenses présente les résultats de l'année courante en les distinguant de ceux des années antérieures. En plus de faire ressortir la tarification d'assurance, les opérations de l'année courante présentent les dépenses de l'année et les déboursés futurs prévus pour l'ensemble des accidents survenus au cours de l'année. Les revenus de tarification d'assurance doivent être suffisants pour couvrir les dépenses de l'année courante.

Par souci d'obtenir une meilleure reddition de comptes des opérations d'assurance de l'année courante, la Société fait ressortir clairement le déficit des opérations d'assurance de l'année courante, soit 168,7 millions de dollars. Ce déficit des opérations de l'année courante démontre que la tarification d'assurance n'est pas suffisante pour couvrir le coût d'exploitation du régime. Ce n'est qu'en considérant les revenus de placements gagnés sur l'actif autre que celui détenu pour satisfaire aux

obligations futures envers les victimes de la route que l'excédent des dépenses sur les revenus est réduit à 68,3 millions de dollars. C'est grâce à ses revenus de placements que la Société est en mesure de maintenir une tarification d'assurance stable.

Les renseignements des années antérieures visent à faire ressortir les résultats de la gestion de la réserve accumulée pour subvenir aux besoins des accidentés depuis le début du régime. On y observe un excédent des revenus sur les dépenses de 117,5 millions de dollars, lequel permet d'assumer les résultats de l'année courante et, ainsi, de dégager un excédent de revenus sur les dépenses de 49,2 millions de dollars pour l'ensemble des opérations de l'année 1997.

LES REVENUS

Les revenus totaux de la Société, y compris les autres revenus de placements, ont atteint 1 166,5 millions de dollars en 1997 par rapport à des revenus de 1 129,4 millions de dollars en 1996, soit une hausse de 37,1 millions de dollars.

Cette augmentation s'explique par une hausse des revenus de placements à la suite des gains sur ventes d'unités de dépôts à participation et à la suite d'une augmentation de la valeur marchande de cette unité. Cependant, elle est en partie compensée par la baisse des contributions d'immatriculation, mise en vigueur le 1^{er} mai 1997, et ce, jusqu'au 30 avril 1998.

LES DÉPENSES

Les dépenses de 1997 se chiffrent à 1 057,7 millions de dollars, comparativement à 964,4 millions de dollars, en 1996. Cette hausse d'environ 93 millions de dollars résulte principalement d'une croissance plus forte des sommes mises en réserve pour le paiement futur des indemnités aux victimes d'accidents automobile. Cette situation s'explique, notamment, par des écarts d'expérience moins favorables que ceux observés lors de l'exercice financier précédent.

Encore cette année, on note une augmentation des indemnités versées aux victimes des accidents de la route. Ces indemnités s'élèvent à 591,1 millions de dollars, comparativement à 551,5 millions de dollars, en 1996. La plus forte hausse se fait sentir sur le chapitre des indemnités de forfaitaires pour séquelles. Cette hausse résulte d'un effort considérable apporté par la Société pour augmenter le nombre de dossiers traités en 1997. Cet effort se poursuivra en 1998.

Les frais d'administration ont baissé de 11,3 millions de dollars, passant de 223,4 millions de dollars à 212,1 millions de dollars. La plus forte baisse se situe dans les traitements et charges sociales en raison de l'application du programme de départ assisté en 1996, et d'une plus grande capitalisation de cette dépense dans les développements informatiques. D'ailleurs, cette capitalisation a eu la même incidence sur les services administratifs et professionnels.

LE BILAN

Le régime d'assurance automobile du Québec fonctionne selon le principe de pleine capitalisation. C'est-à-dire qu'il tient compte, au moment de l'évaluation de son passif actuariel, de la totalité du coût actuel et futur des accidents antérieurs au 1^{er} janvier 1998.

Au 31 décembre 1997, l'actif total de la Société s'élevait à 5 051,6 millions de dollars, par rapport à 4 764,8 millions de dollars l'année précédente.

Le principal élément d'actif de la Société est constitué par les dépôts à participation détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sa variation au cours de l'exercice constitue l'essentiel de l'augmentation de 286,4 millions de dollars de l'actif total de la Société. En fin d'exercice, la valeur marchande des unités de dépôts de participation est de 5 964,5 millions de dollars. Le 1^{er} janvier 1997, les dépôts à participation de la Société ont été transférés du fonds général à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Cette décision permet à la Société une plus grande flexibilité dans la gestion de ses placements.

Les obligations futures de la Société envers ses victimes, c'est-à-dire le passif actuariel, ont atteint 3 954,1 millions de dollars au 31 décembre 1997. Elles se composent de 479,1 millions de dollars pour le coût des accidents de l'année courante et de 3 475,0 millions de dollars pour les accidents antérieurs.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel, qui ne peut excéder 10 % du passif actuariel, traite les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel, afin de limiter les impacts des conditions économiques instables et, ainsi, viser à maintenir le niveau de pleine capitalisation. Au 31 décembre 1997, elle s'élevait à 387,5 millions de dollars.

L'excédent affecté à la réserve de stabilisation est de l'ordre de 384,1 millions de dollars, comparativement à 334,8 millions de dollars en 1996. Cette hausse est occasionnée par l'excédent des revenus sur les dépenses de l'ordre de 49,2 millions de dollars.

Rapport du comité de vérification

SUR LE GAIN SUR ALIÉNATION D'UNITÉS DE DÉPÔTS À PARTICIPATION

En vertu de l'article 155 de la Loi sur l'assurance automobile, la Société doit déposer auprès de la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes dont elle ne prévoit pas avoir besoin à court terme. Ce faisant, elle reçoit de ses dépôts à vue et de ses dépôts à participation d'importants revenus qui jouent un rôle prépondérant dans le financement de ses opérations.

Or, à compter du présent exercice, la Caisse a modifié deux de ses pratiques entourant le versement des revenus générés par les dépôts à participation.

Ainsi, les gains et les pertes réalisés par la Caisse sur la vente des titres qu'elle détient ne sont plus versés aux déposants, comme la Société, mais plutôt conservés par la Caisse et réinvestis. Pour 1997, les gains nets ainsi conservés mais attribués à la Société, se sont élevés à 353 M\$.

Quant aux autres revenus que la Caisse continue de verser, principalement les revenus d'intérêts et de dividendes, ils sont maintenant remis trimestriellement et non plus mensuellement.

Comme ces deux changements apportés par la Caisse ont eu des répercussions appréciables sur les disponibilités de la Société, celle-ci s'est vue contrainte à puiser à même ses dépôts à participation afin d'obtenir les liquidités indispensables à ses opérations.

La Société a alors conclu qu'il s'agissait là d'un désinvestissement suite à une liquidation permanente de ces unités de dépôts à participation, le produit de la vente n'étant pas réinvesti dans de nouvelles occasions de placement. L'augmentation nette du nombre d'unités de dépôt de participation à la Caisse au cours de la période, résulte d'autres disponibilités générées par les opérations.

Dans de telles circonstances, le traitement comptable approprié est de passer immédiatement dans les résultats le gain relatif à cette liquidation partielle. D'ailleurs, la Société avait déjà agi de cette façon à deux reprises par le passé, soit en 1994 et 1995.

Contrairement à l'avis du Vérificateur général, nous croyons que la position adoptée par la Société reflète fidèlement la nature des transactions de disposition d'unités survenues au cours de l'exercice.



Magda Greiss, cga, administratrice
Présidente du Comité de vérification



Jean-Yves Gagnon, administrateur
Président-directeur général

ÉTATS

financiers

19

97

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	50
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	51
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	51
REVENUS ET DÉPENSES	52
EXCÉDENT AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE STABILISATION	52
BILAN	53
ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE	54
NOTES COMPLÉMENTAIRES	55 à 59

Rapport de la direction

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec sont la responsabilité de la direction, incluant des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées, tel qu'énoncé à la note 3 des états financiers. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport d'activité est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

L'actuaire de la Société procède, conformément à de sains principes actuariels, à une évaluation annuelle du passif actuariel et de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel figurant dans les états financiers de la Société et fait part des conclusions découlant de ses évaluations au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Pour ce faire, il s'adjoit, entre autres, les services d'un actuaire conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.



Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général



Julien Lemieux, c.a.
Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 26 mars 1998.

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 1997 ainsi que les états des revenus et dépenses, de l'excédent affecté à la réserve de stabilisation et de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes préparées par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Selon la convention comptable adoptée par la Société, les dépôts à participation dans un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont comptabilisés selon une valeur axée sur la valeur marchande. Selon cette méthode, le gain de 43 361 000 \$ sur aliénations d'unités de dépôts à participation inscrit dans les revenus de placement aurait dû être reporté et inscrit aux opérations selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux de 15 % l'an, compte tenu qu'à mon avis, ces aliénations constituent des opérations courantes liées à la gestion des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Si la Société avait comptabilisé ce gain adéquatement, l'excédent des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 1997 et l'excédent affecté à la réserve de stabilisation à cette date auraient été inférieurs de 35 557 000 \$, les fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec auraient été inférieurs de 36 857 000 \$ et la provision pour fluctuation du taux de rendement réel aurait été inférieure de 1 300 000 \$.

À mon avis, à l'exception du fait que la Société n'a pas comptabilisé adéquatement le gain sur aliénations d'unités de dépôts à participation tel qu'indiqué au paragraphe précédent, ces états présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Société au 31 décembre 1997, ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes comptables ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Guy Breton, FCA

Québec, le 26 mars 1998.

Certificat actuariel

RELATIF AUX ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
AU 31 DÉCEMBRE 1997

L'évaluation au 31 décembre 1997 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1^{er} janvier 1998, a été effectuée en conformité avec l'article 153 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II, au chapitre II du Titre IV et au chapitre II du Titre V de la Loi sur l'assurance automobile pour les accidents survenus entre le 1^{er} mars 1978 et le 1^{er} janvier 1998 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de ladite loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1^{er} mars 1978. Le montant nécessaire au paiement des indemnités a été calculé en tenant compte des frais de gestion futurs liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **3 954,1 millions de dollars** en date du 31 décembre 1997 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, une hypothèse de taux de rendement réel nivelé de 3,25 % a été retenue. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre cette hypothèse et le taux effectivement réalisé.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 1997 est en hausse de **239,0 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 1996. Cette hausse se compose d'une somme de **179,4 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **59,6 millions de dollars**. Le redressement est composé, d'une part, de l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles. La majeure partie de cet impact de **+31,2 millions de dollars** est attribuable à l'introduction d'une provision spéciale de **26,9 millions de dollars** découlant d'une nouvelle approche dans l'évaluation de certains frais. D'autre part, le changement réglementaire relatif à la détermination des revenus et des emplois (**+29,0 millions de dollars**) et la modification à la Loi sur l'assurance automobile (**-0,6 million de dollars**) font également partie du redressement.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel représente un montant de **387,5 millions de dollars** au 31 décembre 1997. Cette provision est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par la politique intégrée de financement dont les principes ont été adoptés par la Société.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des informations plus détaillées sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi en utilisant des données fiables et suffisantes, des hypothèses appropriées et des méthodes conformes à de sains principes actuariels.



Clément Gosselin, f.s.a., f.i.c.a.
Actuaire

Société de l'assurance automobile du Québec
Le 26 mars 1998



Chantale Lemire, f.s.a., f.i.c.a.
Actuaire

Société de l'assurance automobile du Québec
Le 26 mars 1998

REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre	1997		1996	
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	440 648	—	440 648	467 138
Permis de conduire	115 498	—	115 498	114 353
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	76 327	—	76 327	74 309
Revenus des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 4)	19 015	379 182	398 197	354 865
Contribution du gouvernement du Québec au financement du coût du contrôle du transport routier	34 000	—	34 000	34 000
Autres	1 368	—	1 368	4 999
	686 856	379 182	1 066 038	1 049 664
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 5)	148 173	442 915	591 088	551 458
Frais d'administration (note 6)	179 592	32 525	212 117	223 425
Aménagement de véhicules pour personnes handicapées	541	—	541	—
Participation au financement d'organismes (note 7)	44 533	2 995	47 528	47 248
Variation du passif actuariel (note 8)	479 100	(299 700)	179 400	117 200
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 13)	3 650	23 350	27 000	25 100
	855 589	202 085	1 057 674	964 431
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(168 733)	177 097	8 364	85 233
Autres revenus de placements (note 4)	100 464	—	100 464	79 766
Redressement du passif actuariel (note 9)	—	(59 600)	(59 600)	(43 000)
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(68 269)	117 497	49 228	121 999

EXCÉDENT AFFECTÉ À LA RÉSERVE DE STABILISATION

Exercice terminé le 31 décembre	1997	1996
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	334 833	212 834
Excédent des revenus sur les dépenses	49 228	121 999
SOLDE À LA FIN	384 061	334 833

BILAN

Au 31 décembre	1997	1996
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Débiteurs	8 294	11 362
Revenus de placements courus	62 824	38 807
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 10)	4 899 547	4 636 319
Immobilisations (note 11)	80 955	78 349
	5 051 620	4 764 837
PASSIF ET EXCÉDENT		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	8 819	8
Créditeurs et frais courus	28 374	28 440
Dû au gouvernement du Québec	5 928	5 067
Provision pour congés de maladie et vacances	34 579	34 367
Obligations envers les victimes Passif actuariel (note 12)	3 954 100	3 715 100
Contributions reportées	248 259	286 522
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 13)	387 500	360 500
Excédent affecté à la réserve de stabilisation	384 061	334 833
	5 051 620	4 764 837

ENGAGEMENTS (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général



Magda Greiss, cga
Administratrice

ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre	1997	1996
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des revenus sur les dépenses	49 228	121 999
Éléments sans incidence sur les liquidités		
Variation de la provision pour congés de maladie et vacances	212	574
Augmentation nette du passif actuariel	239 000	160 200
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel	27 000	25 100
Amortissement des immobilisations	8 727	10 510
Pertes sur aliénations d'immobilisations	439	548
Gains sur aliénation d'unités de dépôts à participation	(43 361)	—
Amortissement des gains et pertes réalisés et non réalisés sur placements	(187 954)	(153 149)
	93 291	165 782
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	(58 417)	(2 061)
Liquidités provenant des activités d'exploitation	34 874	163 721
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à vue - variation	23 137	(15 435)
Acquisitions d'unités de dépôts à participation	(353 776)	(422 307)
Produit d'aliénation d'unités de dépôts à participation	249 101	—
Gains réalisés sur placements par la Caisse	49 625	289 359
Acquisitions d'immobilisations	(12 374)	(3 941)
Produit d'aliénations d'immobilisations	602	165
Liquidités utilisées pour les activités d'investissement	(43 685)	(152 159)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES LIQUIDITÉS	(8 811)	11 562
INSUFFISANCE DES LIQUIDITÉS AU DÉBUT	(8)	(11 570)
INSUFFISANCE DES LIQUIDITÉS À LA FIN	(8 819)	(8)

Notes complémentaires

31 DÉCEMBRE 1997

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par une loi (L.R.Q., chapitre S-11.011).

La Société a pour fonctions:

- d'appliquer le régime d'indemnisation des victimes de dommages corporels prévu par la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le régime de compensation des dommages matériels prévu par le titre IV de la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière concernant les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route de même qu'aux normes de sécurité relatives aux véhicules utilisés;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application:
 - des dispositions du Code de la sécurité routière;
 - des dispositions législatives et réglementaires reliées au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;
- d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes concernés et favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'établir un programme d'adaptation de véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule ou d'y avoir accès.

À ces fins, la Société peut notamment:

- percevoir les droits, les frais, les contributions d'assurance et les contributions des automobilistes au transport en commun relatifs à l'immatriculation d'un véhicule;
- percevoir les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis.

2. POLITIQUE INTÉGRÉE DE FINANCEMENT

La politique intégrée de financement de la Société, orientée sur le maintien du principe de pleine capitalisation, établit les objectifs suivants:

- conserver le principe de pleine capitalisation qui garantit les paiements futurs des indemnités aux bénéficiaires;
- fixer, sur approbation du gouvernement, la tarification des contributions d'assurance afin que les sources de financement soient suffisantes pour que les besoins financiers estimés soient rencontrés;

- continuer à calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation;
- établir une provision, n'excédant pas 10% du passif actuariel, pour traiter les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques instables et ainsi viser à maintenir le niveau de pleine capitalisation;
- établir une réserve de stabilisation des contributions d'assurance pour favoriser une stabilité relative dans la tarification par rapport aux fluctuations non économiques.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Dépôts dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à une valeur axée sur la valeur marchande.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté de la partie amortie de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition et diminué de la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse.

L'écart entre la valeur marchande des dépôts à participation et leur coût d'acquisition ainsi que la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse sont inscrits aux opérations selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux de 15 % l'an.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle:

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisses	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipements	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Postes de contrôle du transport routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipements	Proportionnel à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

Les acquisitions de mobilier, d'agencement et d'améliorations des aires locatives sont imputés aux opérations ainsi que les autres acquisitions d'immobilisations dont le coût unitaire est inférieur au seuil minimum de capitalisation.

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de:

- la valeur capitalisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités, déduction faite de la valeur actualisée des recouvrements;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,25 %.

Les montants inscrits au poste «Redressement du passif actuariel» à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) Contributions

Les contributions d'immatriculation et de permis de conduire sont inscrites aux revenus selon la période qui s'étend du premier jour du mois de leur émission ou de leur renouvellement jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Provision pour fluctuation du taux de rendement réel

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel est constituée de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel. La variation annuelle de la provision est présentée séparément à l'état des revenus et dépenses. Une limite équivalente à 10 % du passif actuariel, est imposée à la provision de façon distincte pour l'année courante et les années antérieures. Les surplus ou déficits inscrits à la provision sont amortis linéairement sur une période de 8 ans.

4. REVENUS DE PLACEMENTS

	1997	1996
	(en milliers de dollars)	
Dépôt à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenu attribué par la Caisse	316 129	567 389
Moins		
Gains réalisés sur placements par la Caisse	49 625	289 359
	266 504	278 030
Plus		
Amortissement des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	88 496	99 198
Amortissement de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition	99 458	53 951
	454 458	431 179
Gain sur aliénation d'unités de dépôts à participation	43 361	—
	497 819	431 179
Dépôts à vue	697	3 216
Soldes bancaires	145	236
	498 661	434 631

	1997		1996	
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	19 015	379 182	398 197	354 865
Autres revenus de placements	100 464	—	100 464	79 766
	119 479	379 182	498 661	434 631

Les revenus de placements attribués aux années antérieures 379 182 000 \$ (1996: 336 137 000 \$) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. La portion gagnée sur les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante 19 015 000 \$ (1996: 18 728 000 \$) est présentée avec les revenus courants.

Les autres revenus de placements attribués à l'année courante sont ceux générés principalement par les placements associés aux contributions reportées, à la provision pour fluctuation du taux de rendement réel et à l'excédent affecté à la réserve de stabilisation.

5. INDEMNITÉS VERSÉES

	1997		1996	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
	(en milliers de dollars)			
Remplacement du revenu	27 410	165 202	192 612	182 465
Décès	26 617	67 707	94 324	89 034
Coût des services de santé ⁽¹⁾	60 901	26 100	87 001	85 716
Forfaitaires pour séquelles	4 539	103 120	107 659	86 945
Frais de réadaptation	6 920	24 396	31 316	28 971
Aide personnelle	1 781	23 177	24 958	22 874
Frais médicaux et para-médicaux	6 852	16 864	23 716	22 327
Frais de déplacement et de séjour	2 396	8 310	10 706	14 203
Informations médicales	1 085	5 541	6 626	7 291
Transports par ambulance	4 333	102	4 435	4 096
Autres frais	5 339	2 396	7 735	7 536
	148 173	442 915	591 088	551 458

(1) Ce poste représente la contribution de la Société au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation des coûts des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile et prévue à la Loi sur l'assurance automobile. La contribution de 1997 a été établie à partir du montant de 85 716 000 \$ versé en 1996, indexé à partir de l'indice des prix à la consommation du Canada.

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	1997		1996	
	Total excluant le Contrôle du transport routier	Contrôle du transport routier	Total	Total
	(en milliers de dollars)			
Traitements et charges sociales	103 920	22 277	126 197	134 079
Frais de déplacement	1 353	672	2 025	1 913
Rémunération des mandataires	14 059	—	14 059	13 736
Services administratifs et professionnels	8 895	1 747	10 642	13 600
Frais de communication	9 203	744	9 947	10 109
Information et publicité	5 305	339	5 644	4 471
Mobilier, agencement et équipement	476	198	674	1 362
Frais d'entretien	1 539	1 325	2 864	3 104
Loyers, taxes et électricité	7 946	1 401	9 347	9 586
Matériel informatique et bureautique	2 432	334	2 766	1 983
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	8 518	452	8 970	8 898
Impression, fournitures et autres dépenses	9 729	526	10 255	10 074
Amortissement des immobilisations	7 990	737	8 727	10 510
Frais généraux	(3 690)	3 690	—	—
	177 675	34 442	212 117	223 425

7. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	1997		1996	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
	(en milliers de dollars)			
Organismes responsables du transport ambulancier	44 235	—	44 235	43 614
Commission des affaires sociales	—	2 995	2 995	3 276
Ministère de la sécurité publique	298	—	298	—
Projet de jumelage avec la Régie de l'assurance-maladie du Québec	—	—	—	358
	44 533	2 995	47 528	47 248

La participation au financement des organismes responsables du transport ambulancier est prévue aux articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile. Celle de la Commission des affaires sociales est prévue par décret du gouvernement du Québec. En ce qui a trait à celle du Ministère de la sécurité publique, elle s'inscrit dans le cadre d'un projet commun.

8. VARIATION DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste est composé d'une augmentation de 479 100 000 \$ (1996: 473 600 000 \$) pour pourvoir aux indemnités futures relatives aux accidents de l'année courante et d'une diminution de 299 700 000 \$ (1996: 356 400 000 \$) constituée de 282 700 000 \$ (1996: 294 400 000 \$) qui tient compte du paiement au cours de l'exercice des indemnités aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que de 17 000 000 \$ (1996: 62 000 000 \$) représentant les écarts d'expérience observés.

9. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

Le redressement est composé, d'une part, de l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles. La majeure partie de cet impact soit 31 200 000 \$ (1996: 47 700 000 \$) est attribuable à l'introduction d'une provision spéciale de 26 900 000 \$ découlant d'une nouvelle approche dans l'évaluation de certains frais. D'autre part, le changement réglementaire (1996: baisse de 4 700 000 \$) relatif à la détermination des revenus et des emplois augmente le passif actuariel de 29 000 000 \$ alors que la modification à la Loi sur l'assurance automobile du Québec diminue ce dernier de 600 000 \$.

10. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque trimestre.

	1997 (en milliers de dollars)	1996
Fonds particulier		
Coût d'acquisition des unités	4 964 439	4 820 389
Plus:		
partie amortie de l'écart entre la valeur marchande et le coût d'acquisition	436 538	354 871
Moins:		
partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	501 476	562 124
	4 899 501	4 613 136
Dépôts à vue	46	23 183
	4 899 547	4 636 319

Au 31 décembre 1997, la valeur marchande des 5 586 620 unités de dépôts à participation est de 5 964 575 000 \$ (1996: fonds général 5 480 979 000 \$).

Le 1^{er} janvier 1997, les 6 120 094 unités détenues dans le fonds général au 31 décembre 1996 d'une valeur marchande unitaire de 895,5710 \$ ont été converties en 5 480 979 unités du fonds particulier à une valeur unitaire de 1 000,00 \$.

Afin de maintenir au 1^{er} janvier 1997 une valeur marchande des actifs du fonds particulier égale à celle de la participation de la Société au fonds général à cette date, 25,8 % des actifs du fonds général de la Caisse ont été transférés au fonds particulier de la Société.

11. IMMOBILISATIONS

	1997 (en milliers de dollars)		1996	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrains	1 862	—	1 862	1 862
Bâtisses ⁽¹⁾	59 971	9 814	50 157	51 625
Aménagement du siège social	11 212	7 277	3 935	5 057
Équipements	2 176	1 781	395	512
Matériel roulant	4 531	2 274	2 257	2 526
Postes de photographie	9 866	6 577	3 289	6 316
Matériel informatique et logiciels	34 618	25 044	9 574	7 871
Développements informatiques ⁽²⁾	7 946	115	7 831	858
Postes de contrôle du transport routier	2 223	568	1 655	1 722
	134 405	53 450	80 955	78 349

(1) Le siège social dont le coût de 56 472 000 \$ est inclus dans ce poste, est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divisé avec la Ville de Québec. La Société a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient de plus, 84,4 % des droits indivis dans les aires communes.

(2) Des développements informatiques d'une valeur de 6 163 000 \$ (1996: 858 000 \$) sont en voie de réalisation au 31 décembre 1997.

12. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	1997 (en milliers de dollars)		1996	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures incluant la revalorisation des rentes	448 900	3 360 800	3 809 700	3 577 200
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités	30 200	114 200	144 400	137 900
	479 100	3 475 000	3 954 100	3 715 100

13. PROVISION POUR FLUCTUATION DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	1997 (en milliers de dollars)		1996	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Solde au début	36 350	324 150	360 500	335 400
Variation de l'exercice				
Surplus constaté	9 550	193 900	203 450	199 100
Plafonnement de la provision	—	(103 500)	(103 500)	(94 400)
	9 550	90 400	99 950	104 700
Amortissement de l'exercice	(5 900)	(67 050)	(72 950)	(79 600)
Variation de l'exercice	3 650	23 350	27 000	25 100
Solde à la fin	40 000	347 500	387 500	360 500

14. ENGAGEMENTS

Au 31 décembre 1997, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit:

	(en milliers de dollars)
1998	4 829
1999	3 821
2000	2 995
2001	2 705
2002	2 081
2003 et exercices subséquents	7 336
	<hr/> 23 767 <hr/>

15. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 5 576 000 \$ (1996: 5 985 000 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. MANDATS CONFIEÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En plus des contributions d'assurance, la Société a perçu pour le gouvernement (ministère des Finances) des droits d'immatriculation et de permis de conduire de 622 983 000 \$ (1996: 517 581 000 \$) ainsi qu'un montant de 58 632 000 \$ (1996: 57 981 000 \$) pour le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun à des fins de financement de certains services de transport en commun. Ces montants, perçus à titre de mandataire du gouvernement, n'apparaissent pas dans les états financiers de la Société.

17. DISPOSITION LÉGISLATIVE AFFECTANT LE FINANCEMENT DE LA SOCIÉTÉ

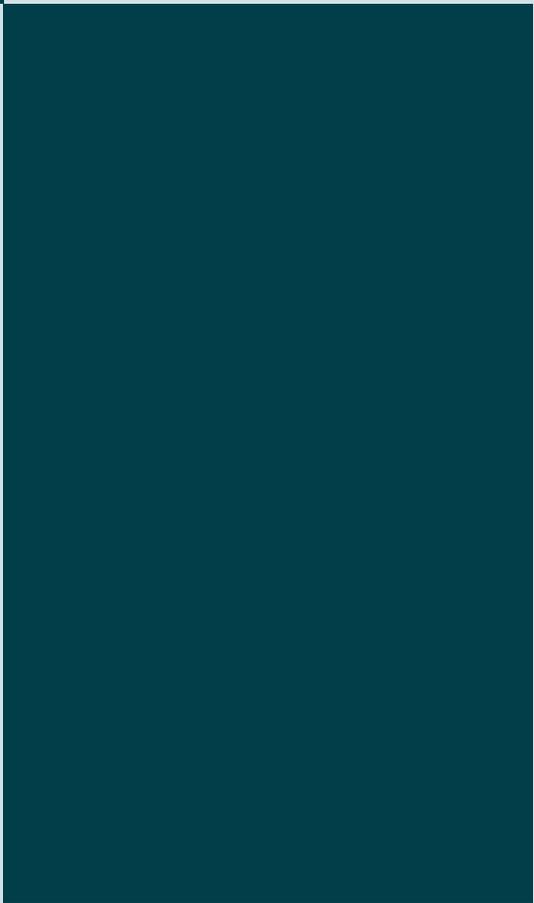
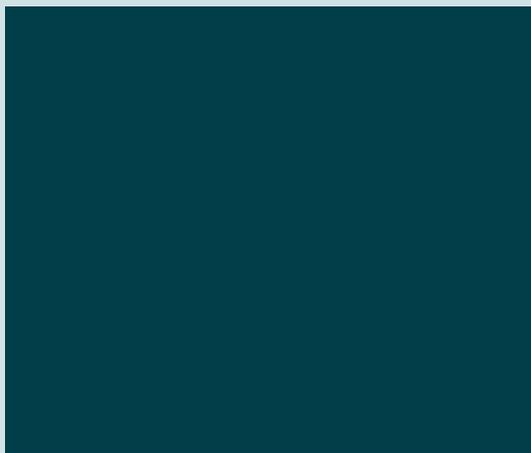
Tel que prévu à la Loi sur l'assurance automobile, le gouvernement garantit à la Société pour l'exercice financier 1994 et pour chacun des neuf exercices financiers subséquents, des revenus pour assurer son autonomie financière. Le montant de cette garantie équivaut à la différence entre la somme de 300 000 000 \$ et le solde de l'excédent affecté à la réserve de stabilisation si ce solde lui est inférieur. Ce montant sera retenu sur les droits perçus pour l'immatriculation des véhicules. Les sommes retenues en exécution de la garantie de revenus ne peuvent excéder 60 000 000 \$ pour un même exercice et 250 000 000 \$ pour l'ensemble des dix exercices financiers visés. Pour les fins de l'évaluation de cette garantie, la Société tient compte des soldes de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel et de l'excédent affecté à la réserve de stabilisation.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 1996 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 1997.





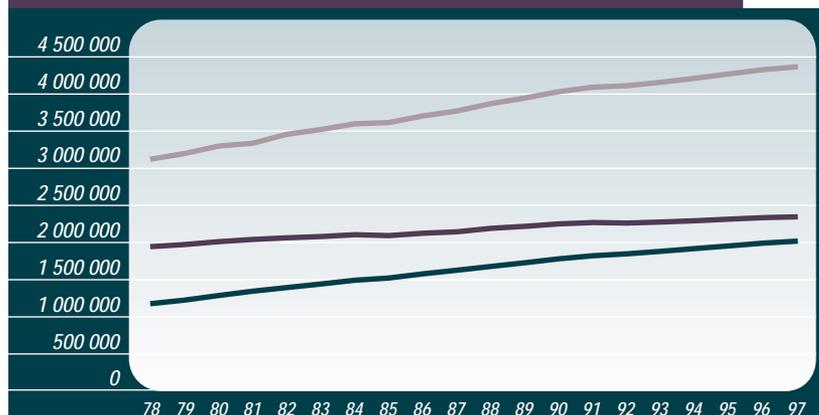
L'annexe

statistique

19
97

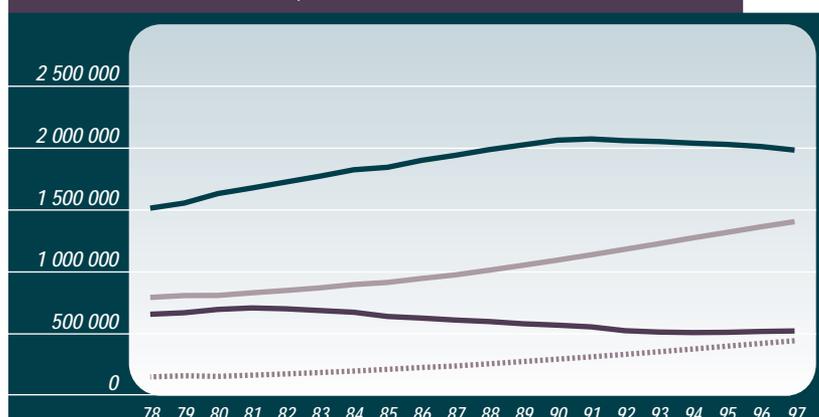


NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE SELON LE SEXE, 1978-1997



— Masculin
— Féminin
— Total

NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE SELON LE GROUPE D'ÂGE, 1978-1997



— 16-24 ans
— 25-44 ans
— 45-64 ans
..... 65 ans et +

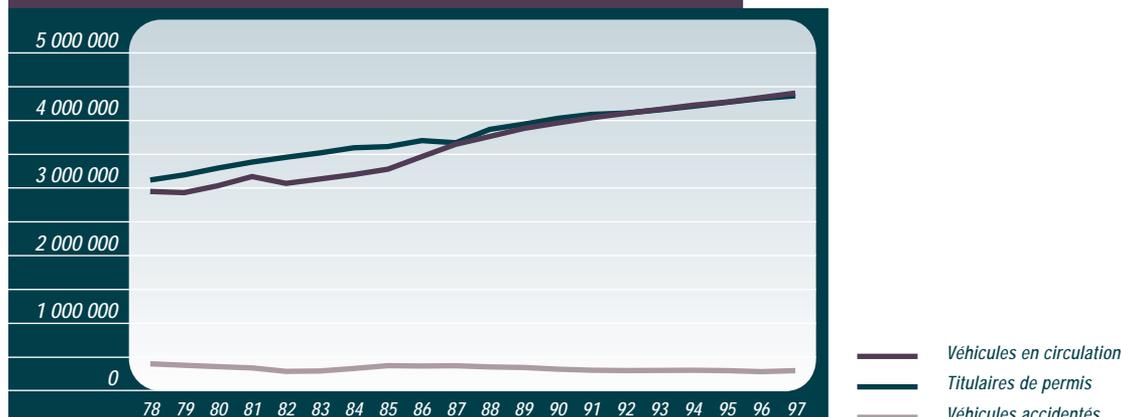
Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,8 % par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 % des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 1997, 46 % des conducteurs.

NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE SELON LE SEXE ET LE GROUPE D'ÂGE DE 1978 À 1997

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans et plus	65 ans	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 366 009

Note : Ces données représentent le nombre de titulaires de permis de conduire au 1^{er} juin de chaque année. Depuis le 29 juin 1987, le nombre de titulaires de permis de conduire comprend les titulaires de permis pour cyclomoteur (qui doivent être âgés de 14 ans et plus).

NOMBRE DE VÉHICULES ROUTIERS, DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE ET DE VÉHICULES ACCIDENTÉS, 1978-1997



Alors que le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,2 % depuis 1978, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.

NOMBRE DE VÉHICULES ROUTIERS DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE ET DE VÉHICULES ACCIDENTÉS, 1978-1997

ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 369
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 305
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 719
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 671
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 774
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	306 248
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	300 577
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	285 586
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	300 750

CONDUCTEURS IMPLIQUÉS DANS LES ACCIDENTS MORTELS POUR 10 000 TITULAIRES DE PERMIS, 1978-1997



Ce sont les conducteurs de 16 à 24 ans qui montrent le taux le plus élevé d'implication dans les accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis.

- 16-24 ans
- 25-44 ans
- 45-64 ans
- 65 ans et +

CONDUCTEURS DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS POUR 10 000 TITULAIRES DE PERMIS, 1978-1997



- 16-24 ans
- 25-44 ans
- 45-64 ans
- 65 ans et +

NOMBRE DE CONDUCTEURS IMPLIQUÉS SELON L'ANNÉE D'ACCIDENT ET L'ÂGE, 1978-1997

ANNÉE	DANS LES ACCIDENTS MORTELS				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS			
	GROUPES D'ÂGE				GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 et +	16-24	25-44	45-64	65 et +
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	426	749	337	107	81 080	157 602	61 592	14 368
1990	372	741	307	89	70 982	144 863	58 473	14 340
1991	339	651	313	101	64 130	137 663	58 010	15 052
1992	305	629	288	113	59 761	133 857	58 606	15 346
1993	292	635	318	84	58 191	132 821	60 914	16 529
1994	260	518	272	122	56 548	130 639	62 664	17 297
1995	270	558	262	107	56 300	123 236	62 480	17 756
1996	270	519	296	119	53 504	113 124	59 242	17 769
1997	229	506	241	92	54 369	116 301	63 666	18 438

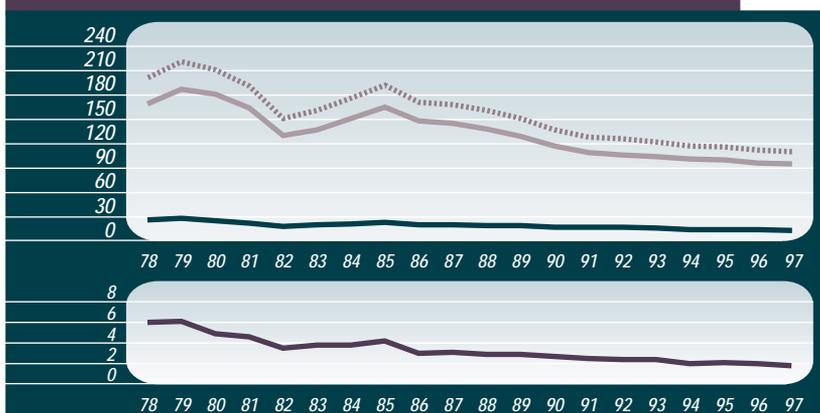
INDICE (1978=100) VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES, 1978-1997



Depuis 18 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents de véhicules routiers et, plus particulièrement, du nombre de victimes décédées, lequel a chuté de 56 %.

— Mortelles
— Graves*
— Légères
..... Total

INDICE (1978=100) VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES, POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION 1978-1997



— Mortelles
— Graves*
— Légères
..... Total

NOMBRE DE VICTIMES SELON L'ANNÉE D'ACCIDENT ET LA NATURE DES BLESSURES, 1978-1997

ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION			
	Mortelles	Graves*	Légères	TOTAL	Mortelles	Graves*	Légères	TOTAL
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6,0	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6,1	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	4,9	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	4,6	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	3,5	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	3,8	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	3,8	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4,2	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3,0	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3,1	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	2,9	19	138	161
1989	1 141	7 286	50 086	58 513	2,9	19	129	151
1990	1 085	6 831	46 253	54 169	2,7	17	117	137
1991	1 012	7 019	43 862	51 893	2,5	17	109	128
1992	981	7 146	43 413	51 540	2,4	17	106	126
1993	982	6 517	43 298	50 797	2,4	16	104	122
1994	827	6 018	42 666	49 511	2,0	14	101	117
1995	883	5 829	42 725	49 437	2,1	14	100	116
1996	887	5 899	41 685	48 471	2,0	14	96	112
1997	796	5 924	41 887	48 607	1,8	13	95	110

* Blessures nécessitant l'hospitalisation.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE, 1978-1997



ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE, 1978-1997



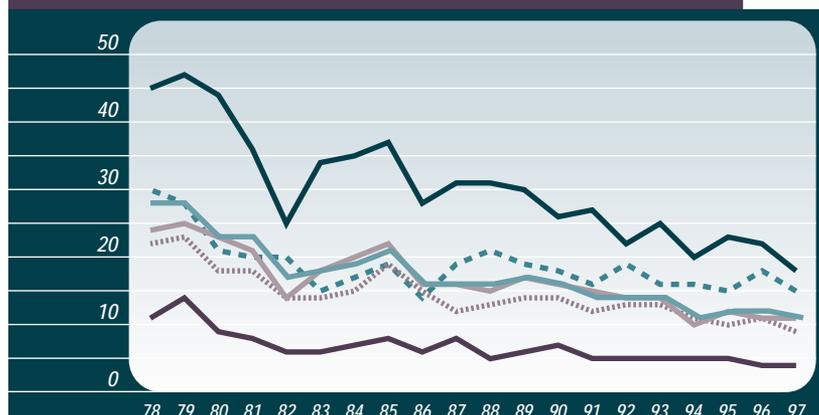
Avec 69 % moins de décès, le groupe des 0-24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.

NOMBRE DE VICTIMES SELON L'ANNÉE D'ACCIDENT ET L'ÂGE, 1978-1997

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
	GROUPES D'ÂGE					TOTAL	GROUPES D'ÂGE					TOTAL
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 et +		0-14	15-24	25-44	45-64	65 et +	
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	83	299	411	190	139	1 141	6 789	17 397	21 486	8 660	3 169	58 513
1990	98	249	396	194	136	1 085	6 046	15 494	20 499	8 220	3 075	54 169
1991	73	257	371	181	123	1 012	6 176	14 524	19 416	8 068	3 080	51 893
1992	74	209	345	189	156	981	6 038	13 967	19 326	8 400	3 185	51 540
1993	66	238	339	202	132	982	5 561	13 492	19 185	8 690	3 305	50 797
1994	69	195	247	168	137	827	5 513	13 245	18 212	8 606	3 377	49 511
1995	67	224	286	163	131	883	5 196	13 430	18 077	8 718	3 439	49 437
1996	58	220	264	179	160	887	4 913	13 202	17 399	8 801	3 586	48 471
1997	51	181	262	154	139	796	4 823	12 945	17 378	9 194	3 692	48 607

Note : Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux.

VICTIMES DÉCÉDÉES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS 1978-1997



Malgré une nette amélioration depuis 1978, le groupe des 15-24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.

- 0-14 ans
- 15-24 ans
- 25-44 ans
- 45-64 ans
- - - 65 ans et +
- Total

ENSEMBLE DES VICTIMES SELON L'ÂGE POUR 100 000 HABITANTS 1978-1997



- 0-14 ans
- 15-24 ans
- 25-44 ans
- 45-64 ans
- - - 65 ans et +
- Total

NOMBRE DE VICTIMES POUR 100 000 HABITANTS SELON L'ÂGE, 1978-1997

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
	GROUPES D'ÂGE					TOTAL	GROUPES D'ÂGE					TOTAL
0-14	15-24	25-44	45-64	65 et +	0-14		15-24	25-44	45-64	65 et +		
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	14	19	17	497	1 758	887	619	440	848
1990	7	26	16	14	18	16	443	1 610	837	576	414	780
1991	5	27	15	12	16	14	440	1 498	788	551	394	733
1992	5	22	14	13	19	14	429	1 446	783	558	396	721
1993	5	25	14	13	16	14	395	1 398	778	562	399	704
1994	5	20	10	11	16	11	392	1 365	740	541	397	680
1995	5	23	12	10	15	12	371	1 374	736	534	394	674
1996	4	22	11	11	18	12	353	1 340	711	525	400	655
1997	4	18	11	9	15	11	348	1 302	714	534	401	652

NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC DOMMAGES CORPORELS, DE VICTIMES
ET DE DEMANDES D'INDEMNITÉ, 1978-1997



— Accidents corporels
— Victimes
— Demandes d'indemnité

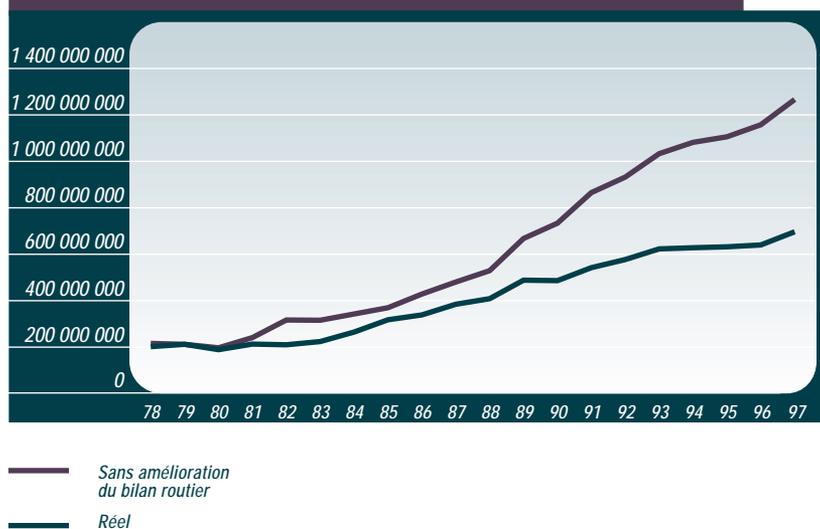
Au cours des dernières années, on remarque une tendance à la baisse des demandes d'indemnité, des victimes et des accidents avec dommages corporels. Globalement, l'année 1997 montre toutefois un état stationnaire par rapport à l'année précédente.

NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC DOMMAGES CORPORELS,
DE VICTIMES ET DE DEMANDES D'INDEMNITÉ, 1978-1997

ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 290
1979	45 462	64 780	33 745
1980	45 483	64 123	32 427
1981	43 080	60 648	30 494
1982	33 915	46 466	25 071
1983	36 872	50 575	28 406
1984	41 100	56 382	32 415
1985	45 663	63 105	36 914
1986	43 371	59 348	34 929
1987	44 807	61 164	35 682
1988	43 846	60 489	36 761
1989	41 736	58 513	37 247
1990	38 750	54 169	33 659
1991	37 375	51 893	30 068
1992	37 157	51 540	29 347
1993	36 447	50 797	27 710
1994	35 509	49 511	26 418
1995	35 464	49 437	26 527
1996	34 584	48 471	26 202
1997	34 631	48 607	N. D.

Note : Les demandes d'indemnité sont regroupées selon l'année de l'accident et non selon la date de réception de la demande. La loi prévoit un délai de trois ans pour faire parvenir une demande d'indemnité à la Société. Ce délai fait en sorte que le nombre de demandes d'indemnité reçues au 31 mai 1997 (date du fichier) est encore incomplet, et ce, surtout pour l'année 1996. Par ailleurs, les données de 1997 pour les demandes d'indemnité seront disponibles en septembre 1998.

LE COÛT LIÉ À L'INDEMNISATION



Les indemnités versées à une victime par la Société peuvent s'étaler sur plusieurs années. Les séries de paiements pour chacune des victimes sont évaluées à un montant unique payable à la date d'accident. Les montants uniques relatifs aux accidents d'une année sont additionnés et constituent le coût réel (frais d'administration inclus) de l'année. Le tableau montre la façon dont le coût aurait évolué sans amélioration du bilan routier (c'est-à-dire amélioration du taux de victimes par 10 000 titulaires de permis).

Au fil des ans, la Société a dû assumer des frais additionnels :

- 60 millions \$ par année à partir de 1986 pour les frais de santé;
- 37 millions \$ par année à partir de 1989 pour les frais de transport par ambulance.

Ces frais sont indexés annuellement.

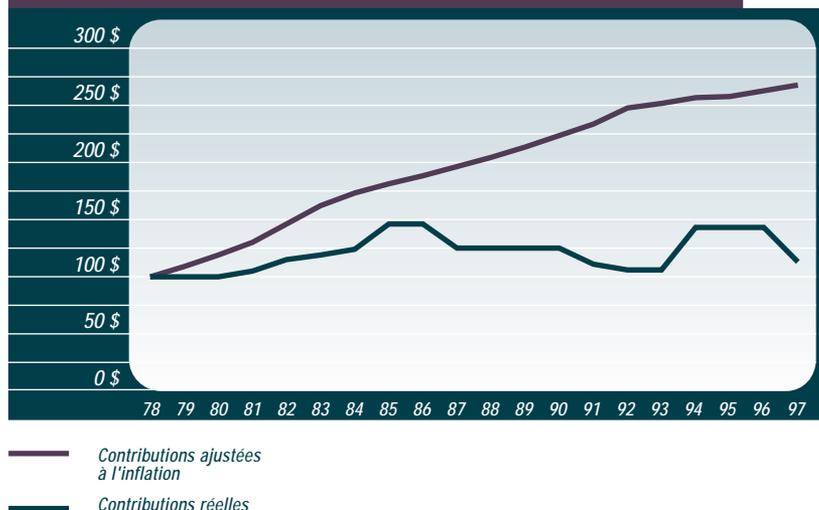
COÛT LIÉ À L'INDEMNISATION SELON L'ÉVALUATION DU 31 DÉCEMBRE 1997

(en millions de dollars)

ANNÉE	RÉEL	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER*
1978	202 \$	216 \$
1979	212 \$	212 \$
1980	189 \$	197 \$
1981	213 \$	241 \$
1982	210 \$	317 \$
1983	224 \$	316 \$
1984	265 \$	343 \$
1985	318 \$	370 \$
1986	339 \$	429 \$
1987	385 \$	481 \$
1988	409 \$	530 \$
1989	489 \$	669 \$
1990	487 \$	735 \$
1991	543 \$	867 \$
1992	578 \$	934 \$
1993	624 \$	1 035 \$
1994	629 \$	1 084 \$
1995	633 \$	1 108 \$
1996	641 \$	1 160 \$
1997	697 \$	1 269 \$

* Année de base : 1979

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE (POUR LE CONDUCTEUR D'UN VÉHICULE DE PROMENADE)



Les contributions d'assurance perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade s'élevaient à 99\$, en 1978. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, il s'élèverait à 266\$ en 1997 alors que, dans les faits, il ne s'élève qu'à 112\$. Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau raisonnable en raison de trois facteurs :

- l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des dernières années;
- la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention qui ont permis une amélioration du bilan routier;
- le nombre de victimes qui, à long terme, s'est révélé moins élevé que ce qui avait été prévu.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE

(pour le conducteur d'un véhicule de promenade)

ANNÉE	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL	TAUX D'INFLATION	99 \$ AJUSTÉ À L'INFLATION
1978	14 \$	85 \$	99 \$		99 \$
1979	14 \$	85 \$	99 \$	9,0 %	108 \$
1980	14 \$	85 \$	99 \$	9,0 %	118 \$
1981	19 \$	85 \$	104 \$	9,9 %	129 \$
1982	19 \$	95 \$	114 \$	12,3 %	145 \$
1983	23 \$	95 \$	118 \$	11,2 %	161 \$
1984	28 \$	95 \$	123 \$	6,7 %	172 \$
1985	31 \$	114 \$	145 \$	4,4 %	180 \$
1986	31 \$	114 \$	145 \$	4,0 %	187 \$
1987	25 \$	99 \$	124 \$	4,1 %	195 \$
1988	25 \$	99 \$	124 \$	4,4 %	203 \$
1989	25 \$	99 \$	124 \$	4,1 %	212 \$
1990	25 \$	99 \$	124 \$	4,8 %	222 \$
1991	25 \$	85 \$	110 \$	4,8 %	232 \$
1992	20 \$	85 \$	105 \$	5,8 %	246 \$
1993	20 \$	85 \$	105 \$	1,8 %	250 \$
1994	25 \$	117 \$	142 \$	1,9 %	255 \$
1995	25 \$	117 \$	142 \$	0,5 %	256 \$
1996	25 \$	117 \$	142 \$	1,8 %	261 \$
1997	25 \$	87 \$	112 \$	1,9 %	266 \$

Les montants indiqués pour les années 1985 et suivantes incluent une taxe de 9 % qui est versée au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant du permis est celui qui est appliqué à un conducteur ayant moins de 4 points d'inaptitude à son dossier.

Le taux d'inflation est calculé selon la moyenne de l'IPC pour la période de novembre à octobre de chaque année. Les taux servent aussi à revaloriser les indemnités versées par la Société.



RAPPORT

d'activité

19
97

Du contrôle du
transport routier



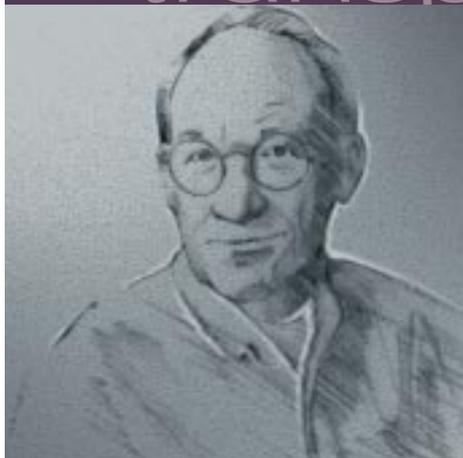
La gestion du contrôle du transport routier

LE MANDAT

Depuis janvier 1991, la Société est chargée de vérifier, sur l'ensemble du territoire québécois, si les véhicules qui font du transport routier de personnes et de marchandises sont conformes aux lois et règlements en vigueur.

Le 20 décembre 1990, en sanctionnant la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, l'Assemblée nationale du Québec établissait, notamment, l'objet des contrôles sur la route et en entreprise. Cette loi désignait aussi les ententes à être conclues par la Société de l'assurance automobile avec chacun des organismes et ministères désignés par le gouvernement, dans le but d'intégrer, à l'intérieur d'un seul organisme, l'ensemble des contrôles.

De plus, la responsabilité qu'avait déjà la Société en matière de vérification mécanique des véhicules routiers s'est greffée au mandat du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.



LES MINISTÈRES ET LES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX AVEC LESQUELS LA SOCIÉTÉ A CONCLU UNE ENTENTE

Au 31 décembre 1997, la Société avait conclu une entente avec trois ministères :

- le ministère des Transports;
- le ministère du Revenu;
- le ministère des Ressources naturelles.

Les lois relatives au transport routier

Les lois pour lesquelles la Société de l'assurance automobile du Québec a conclu une entente avec les ministères et organismes désignés par le Gouvernement du Québec sont les suivantes :

*Loi sur le camionnage
(chapitre C-5.1);*

*Loi concernant la taxe sur les carburants
(chapitre T-1);*

*Loi sur les transports par taxi
(chapitre T-11.1);*

*Loi sur les transports
(chapitre T-12);*

*Loi sur l'utilisation des produits pétroliers
(chapitre U-1.1).*

Le comité des ministres sur le transport routier des personnes et des marchandises

Présidé par le ministre des Transports et composé des ministres visés par le transport routier, le comité mentionné en titre a pour mandat d'entériner les priorités et les principales activités du contrôle routier. Dans son travail, ce comité est assisté par le Comité d'orientation sur le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises dont le secrétariat est assumé par le ministère des Transports.

LA CLIENTÈLE

La compétence de la Société en matière de contrôle s'étend à tous les transporteurs routiers qui circulent sur les routes du Québec. Ces transporteurs routiers se répartissent en deux groupes distincts : les transporteurs de personnes et les transporteurs de marchandises.

Les transporteurs de personnes sont ceux qui font du transport en autobus et minibus (urbain, interurbain, scolaire et touristique), et ceux qui font du transport en taxis ou en limousines. Ces deux catégories regroupent respectivement quelque 2 000 et 6 000 transporteurs québécois.

Pour ce qui est du groupe des transporteurs de marchandises, celui-ci comprend environ 44 000 transporteurs. De ce nombre, 75 % sont des transporteurs privés et font du transport pour leurs besoins propres. Près des deux tiers des transporteurs québécois de marchandises ne possèdent qu'un seul véhicule. Ces petits transporteurs détiennent environ 30 % des quelque 100 000 véhicules de 3 000 kg et plus immatriculés au Québec.

La activités de contrôle du transport routier

LES OBJECTIFS DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

Les activités de contrôle du transport routier permettent de poursuivre les grands objectifs suivants :

- *l'amélioration de la sécurité des véhicules commerciaux de transport;*
- *la protection du réseau routier québécois;*
- *l'équité entre les transporteurs routiers.*

LES RÈGLES D'ACTION

Pour atteindre ces objectifs, la Société a retenu six grandes règles d'action :

- le contrôle rigoureux du respect des lois et des règlements, tant sur la route qu'en entreprise;
- l'application de la politique de conformité selon laquelle tout conducteur doit se conformer et tout véhicule en infraction doit être conforme aux lois et aux règlements en vigueur avant de reprendre la route, et ce, dans le respect de diverses normes;
- la complémentarité des activités de contrôle sur la route par rapport aux interventions en entreprise;
- l'organisation d'activités de contrôle sur la route soutenues par une bonne connaissance du trafic routier et par l'utilisation optimale des postes de contrôle;
- la concertation avec les organismes qui légifèrent en matière de transport routier et avec les administrations limitrophes;
- la mise à contribution des partenaires qui exécutent des actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société.

Les partenaires

Les services municipaux de police et la Sûreté du Québec accomplissent des actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société en exerçant des vérifications dans le domaine des véhicules lourds. La surveillance liée aux règles de circula-

tion, comme le respect des limites de vitesse, et celle qui est liée au *Code criminel*, comme les tests pour vérifier l'alcoolémie, constituent des exemples d'actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société, assumées par les policiers.

De plus, la Société a mis sur pied des comités régionaux du contrôle du transport routier. Ces comités regroupent des représentants de la Société, de la Sûreté du Québec, des différents services de police municipaux de la région visée et de différents organismes engagés dans le transport routier au Québec, tels que le ministère des Transports, l'Association des directeurs de police et pompiers du Québec, la Gendarmerie royale du Canada et les Municipalités régionales de comté.

Ces comités régionaux permettent d'harmoniser les actions de la Société avec celles des services policiers pour maximiser les effets du contrôle du transport routier sur tout le territoire québécois.

LA PRIORITÉ DE CONTRÔLE EN 1997

Pour une deuxième année consécutive, la Société a décidé de donner la priorité au contrôle de l'état mécanique et à la protection du réseau routier. En 1997, les résultats de l'enquête sur le taux de conformité démontrent, en effet, que ces deux secteurs demeurent précaires et qu'il faut poursuivre des interventions particulières dans ces domaines.

Ainsi, les contrôles liés à la masse des véhicules lourds ont été intensifiés dans les postes de contrôle et ailleurs sur le territoire québécois. De plus, la Société a poursuivi les efforts entrepris pour l'amélioration de la sécurité routière en faisant la vérification de l'état mécanique des véhicules lourds dans le cadre de ses activités régulières, en réalisant des opérations d'envergure provinciale et en participant à l'opération nord-américaine «Roadcheck».

LES CONTRÔLES SUR LA ROUTE

Sur la route, la surveillance des normes relatives à l'ensemble des dispositions du *Code de la sécurité routière* et des autres lois pour lesquelles la Société s'est vu déléguer une responsabilité, est exercée par les contrôleurs routiers.

C'est par l'interception et la vérification du véhicule ou, encore, par le contrôle des documents et registres du conducteur et du transporteur, que les contrôleurs routiers s'assurent que la loi et la réglementation sont respectées. Les contrôleurs ont les pouvoirs d'agents de la paix pour l'application du *Code de la sécurité routière* et des autres lois liées au transport routier. Ils ont les pouvoirs de constables spéciaux pour l'application, au Québec, de la loi relative au transport routier effectué par des entreprises extraprovinciales. Les interceptions et les vérifications peuvent se faire à un site de contrôle (poste, aire ou frontière), ou à tout autre endroit sur le réseau routier.

L'année 1997 a été marquée par une diminution des interventions. Cette diminution découle des efforts importants qui ont été faits pour la formation à la tâche et du départ à la retraite de plusieurs contrôleurs routiers, à la mi-année.

La Société a poursuivi ses efforts pour améliorer les méthodes de travail. Ainsi, elle a développé une politique de couverture du territoire et elle a implanté une présence coordonnée de l'effectif sur le principal axe routier du Québec. Afin d'augmenter la performance du contrôle des charges, en particulier dans le domaine du transport du bois, la Société a revu ses façons de faire. Ainsi, un nouveau processus a été mis en place en collaboration avec le ministère de la Justice du Québec. Il consiste en un contrôle sur preuves documentaires exercé en entreprise, qui permet d'examiner, pour une période donnée, l'ensemble des voyages qui ont été faits.

RÉPARTITION TERRITORIALE DES VÉHICULES VÉRIFIÉS

DIRECTIONS TERRITORIALES

RÉGIONS	Véhicules vérifiés		Véhicules non conformes		Véhicules conformes	
	1997	1996	1997	1996	1997	1996
Direction territoriale - CTR régions centrales et périphériques						
Service CTR - QUÉBEC	9 025	14 156	4 082	6 453	4 943	7 703
Service CTR - CHAUDIÈRES - APPALACHES	9 490	12 173	3 589	5 241	5 901	6 932
Service CTR - SAGUENAY - CÔTE-NORD	4 803	6 722	1 247	2 023	3 556	4 699
Service CTR - LAC-SAINT-JEAN	5 286	5 791	1 680	2 354	3 606	3 437
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT - GASPÉSIE-ÎLES DE LA MADELINE EST	4 821	5 179	1 080	1 783	3 741	3 396
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT - GASPÉSIE-ÎLES DE LA MADELINE OUEST	3 891	5 630	1 111	2 118	2 780	3 512
Service CTR - MAURICIE - BOIS-FRANCS	6 516	7 200	2 989	4 241	3 527	2 959
Service CTR - OUTAOUAIS	4 835	6 803	2 163	3 851	2 672	2 952
Service CTR - ABITIBI-TÉMISCAMINGUE - NORD-DU-QUÉBEC	3 090	3 799	1 717	2 400	1 373	1 399
Total partiel	51 757	67 453	19 658	30 464	32 099	36 989
Direction territoriale - CTR de l'Estrie et du Grand Montréal						
Service CTR - LAVAL - LAURENTIDES - LANAUDIÈRE	6 655	9 548	2 415	4 663	4 240	4 885
Service CTR - MONTRÉAL	8 099	8 708	2 523	3 083	5 576	5 625
Service CTR - MONTRÉGIE EST	9 984	11 629	3 127	4 932	6 857	6 697
Service CTR - MONTRÉGIE OUEST (Valleyfield)	7 239	11 420	2 577	4 959	4 662	6 461
Service CTR - MONTRÉGIE OUEST (Saint-Jean)	5 483	6 116	2 290	3 211	3 193	2 905
Service CTR - ESTRIE	6 917	8 425	2 510	4 185	4 407	4 240
Total partiel	44 377	55 846	15 442	25 033	28 935	30 813
TOTAL PROVINCIAL	96 134	123 299	35 100	55 497	61 034	67 802

CONFORMITÉ DES VÉHICULES VÉRIFIÉS SUR LA ROUTE SELON LA PROVENANCE ET SELON LA CONFORMITÉ



Le contrôle du respect du **Code de la sécurité routière** et des autres lois

Au cours de l'année 1997, les contrôleurs routiers ont vérifié 96 134 véhicules, comparativement à 123 299 en 1996, ce qui représente une diminution de 22 %. Parmi les véhicules vérifiés, 87 % étaient immatriculés au Québec, tandis que 6 % provenaient de l'Ontario, 3 % des États-Unis, 2 % du Nouveau-Brunswick et 2 % des autres provinces canadiennes. Les véhicules québécois vérifiés avaient un taux de conformité de 63 %, par rapport à 68 % pour les véhicules provenant des autres provinces canadiennes et à 67 % pour les véhicules provenant des États-Unis.

Parmi les 96 134 véhicules vérifiés, 61 034 étaient conformes aux lois et règlements en vigueur. Pour les 35 100 véhicules non conformes, 45 913 constats d'infraction et avertissements ont été délivrés, dont 23 374 infractions relatives au *Code de la sécurité routière*, 20 081 avertissements de 48 heures relatifs au

Code de la sécurité routière (y compris les avis de vérification mécanique), 1 421 infractions et 789 avertissements de 48 et 72 heures relatifs aux différentes lois du transport, 158 infractions à la *Loi sur les produits pétroliers* et 102 infractions à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*.

Dans le cadre de l'application de la politique de conformité, lorsqu'il y a constatation d'infraction, un conducteur ne peut reprendre la route s'il est dans l'impossibilité de se conformer à la réglementation, ni son véhicule si celui-ci n'est pas conforme à la réglementation. L'exigence relative à la conformité est appliquée à l'occasion d'infractions relatives à la charge, à l'arrimage, aux matières dangereuses, au dépassement du nombre d'heures de conduite et de travail permises, à l'obligation d'être titulaire de l'un des certificats prescrits par la *Loi concernant la taxe sur les carburants*, à l'état mécanique des véhicules (défectuosités majeures), à la possession du permis de conduire approprié et à l'immatriculation.

RÉPARTITION TERRITORIALE DES CONSTATS D'INFRACTIONS ET D'AVERTISSEMENTS SUR ROUTE

DIRECTIONS TERRITORIALES

	Infractions au Code de la sécurité routière		48 heures Code de la sécurité routière*		Infractions aux Lois du transport		48 et 72 heures Lois du transport		Loi sur les produits pétroliers		Loi concernant la taxe sur les carburants	
	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996
CTR régions centrales et périphériques												
Service CTR - QUÉBEC	1 794	2 017	3 405	5 571	375	529	116	189	11	14	1	1
Service CTR - CHAUDIÈRES – APPALACHES	1 881	2 682	2 831	4 131	16	27	65	92	10	46	4	13
Service CTR - SAGUENAY – CÔTE-NORD	1 072	1 865	147	182	137	149	12	8	11	10	0	0
Service CTR - LAC-SAINT-JEAN	1 324	1 616	341	456	168	306	32	68	2	6	1	2
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE-ÎLES DE LA MADELINE EST	510	1 388	695	839	41	320	4	7	2	5	0	11
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE-ÎLES DE LA MADELINE OUEST	910	1 595	597	1 521	70	78	3	15	8	6	11	9
Service CTR - MAURICIE – BOIS-FRANCS	1 818	2 765	2 711	4 472	20	47	62	129	17	29	0	0
Service CTR - OUTAOUAIS	1 699	2 868	965	1 632	34	155	17	42	16	27	18	43
Service CTR - ABITIBI – TÉMISCAMINGUE – NORD-DU-QUÉBEC	1 443	2 099	1 054	1 576	116	166	71	41	10	49	10	16
Total partiel	12 451	18 895	12 746	20 380	977	1 777	382	591	87	192	45	95
CTR de l'Estrie et du Grand-Montréal												
Service CTR - LAVAL – LAURENTIDES – LANAUDIÈRE	1 471	2 939	1 134	2 152	26	135	86	136	6	78	0	0
Service CTR - MONTRÉAL	1 719	2 165	1 229	1 261	142	202	71	42	29	10	1	4
Service CTR - MONTRÉGIE EST	2 284	4 208	1 307	781	42	101	50	38	10	5	6	12
Service CTR - MONTRÉGIE OUEST (Valleyfield)	1 704	3 332	1 413	2 123	76	148	71	247	3	42	35	135
Service CTR - MONTRÉGIE OUEST (Saint-Jean)	1 768	2 280	941	1 150	93	161	72	102	9	62	14	56
Service CTR - ESTRIE	1 977	2 851	1 311	2 850	65	119	57	158	14	53	1	21
Total partiel	10 923	17 775	7 335	10 317	444	866	407	723	71	250	57	228
TOTAL PROVINCIAL	23 374	36 670	20 081	30 697	1 421	2 643	789	1 314	158	442	102	323

* Comprend les avis de vérification mécanique.

LA RÉPARTITION DES CONSTATS D'INFRACTION AU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

8 310*	36 %	surcharge
2 246	10 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard de la vérification mécanique
1 711	7 %	non-respect des règles relatives aux véhicules et à leur équipement
1 189	5 %	non-respect des heures de conduite et de travail
1 934	8 %	absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial
1 622	7 %	dimension excédentaire
1 111	5 %	arrimage inadéquat
287	1 %	non-respect des dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses
4 964	21 %	autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)
23 374	100 %	

* 40 % des constats d'infraction pour surcharge ont été remis aux postes de contrôle et aux balances de voirie.

Les activités aux postes de contrôle et aux balances de voirie

L'exploitation des postes de contrôle et des balances de voirie repose sur le principe d'ouverture sporadique. Ainsi, afin d'assurer un contrôle efficace des véhicules de transport, les heures d'ouverture des postes sont planifiées en tenant compte du flux de circulation et du type de transport. En 1997, 473 795 véhicules ont été pesés aux 31 postes de contrôle et balances de voirie, comparativement à 713 817 véhicules en 1996, ce qui représente une diminution de 34 %. Près de 49 % des véhicules vérifiés et 47 % des infractions constatées au cours de l'année l'ont été à ces endroits.

La période de dégel de 1997

Pendant la période de dégel, les activités de pesée prennent une importance particulière. En effet, durant cette période, la résistance du réseau routier diminue considérablement et la Société accorde alors la priorité à la vérification du poids des véhicules lourds.

Du 15 mars au 25 mai 1997, l'opération «dégel» a permis de vérifier 24 076 véhicules, c'est-à-dire 19 % de moins que l'année précédente, et de peser 167 457 véhicules, comparativement à 251 087 en 1996, soit une diminution de 33 %. Les contrôleurs ont délivré 6 501 constats d'infraction au *Code de la sécurité routière*, dont 3 653 relativement à la masse.

Le contrôle de l'état mécanique

La vérification des composantes mécaniques sur route est exercée par les mécaniciens de la Société et, depuis l'automne 1996, par un nombre croissant de contrôleurs routiers. En 1997, la Société a poursuivi la formation des contrôleurs routiers pour accomplir une vérification mécanique selon les normes ASVC (Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux). Parmi les véhicules vérifiés par les contrôleurs, 2 068 ont fait l'objet d'une vérification mécanique selon ces normes. De ceux-ci, 624 (30 %) ont été mis hors service pour cause de déficiences majeures. Par ailleurs, ces vérifications ont conduit à la délivrance d'infractions et d'avis de 48 heures pour non-respect des normes, et à la délivrance d'avis de vérification mécanique obligeant le propriétaire à se présenter chez un mandataire pour une vérification plus poussée du véhicule.

Pour leur part, les mécaniciens ont vérifié les composantes mécaniques de 14 870 véhicules sur route. Parmi les véhicules vérifiés, 5 706 (38 %) étaient conformes à la réglementation, 1 897 (13 %) comportaient des déficiences majeures et 7 267 (49 %), des déficiences mineures.

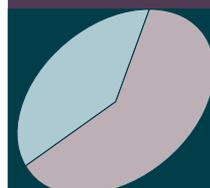
RÉPARTITION DES VÉHICULES VÉRIFIÉS SELON LA PROVENANCE

Québec	84 138	87 %
Ontario	5 344	6 %
États-Unis	3 013	3 %
Nouveau-Brunswick	1 877	2 %
Autres	1 762	2 %



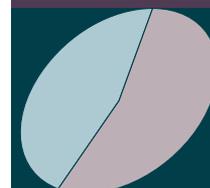
VÉHICULES VÉRIFIÉS (1997)

Conformes	61 034	63 %
Non conformes	35 100	37 %



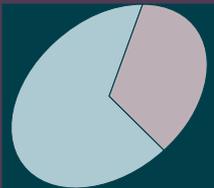
VÉHICULES VÉRIFIÉS (1996)

Conformes	67 802	55 %
Non conformes	55 497	45 %



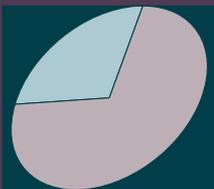
CONFORMITÉ DES ENTREPRISES INSPECTÉES

■ Conformes	751	35 %
■ Non conformes	1 396	65 %



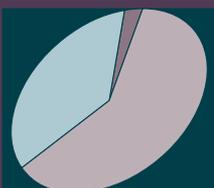
VÉHICULES VÉRIFIÉS PAR TYPE DE MANDATAIRE

■ Contre rémunération	188 813	74 %
■ Autovérification	65 027	26 %



CONFORMITÉ DES VÉHICULES VÉRIFIÉS PAR LES MANDATAIRES

■ Véhicules conformes	155 970	62 %
■ Défectuosités mineures	89 478	35 %
■ Défectuosités majeures	8 392	3 %



NOMBRE DE VÉHICULES VÉRIFIÉS

	1997	1996
Mandataires en autovérification	65 027	79 136
Mandataires contre rémunération	188 813	196 535
TOTAL	253 840	275 671

LES CONTRÔLES EN ENTREPRISE

Le contrôle en entreprise est fait par les inspecteurs en entreprise qui sont des enquêteurs en matière frauduleuse. Leur tâche consiste à visiter des transporteurs et à s'assurer du respect des dispositions du *Code de la sécurité routière* et des lois et règlements relatifs au transport routier.

Afin de vérifier si un transporteur respecte la réglementation, les inspecteurs en entreprise examinent les dossiers, les registres des heures de conduite et de travail des conducteurs, les registres de vérification des véhicules, les permis ou toute autre pièce justificative que doit conserver ou présenter un transporteur. Les visites en entreprise se font à la suite d'une plainte ou sont planifiées à l'intérieur d'activités régulières.

Au cours de l'année 1997, les inspecteurs en entreprise ont mené à terme 2 147 dossiers d'enquête. Parmi les dossiers traités, 46 % font suite à des plaintes et 54 % sont entrepris à l'intérieur de visites planifiées. Plus de 48 % des dossiers touchaient le camionnage général, 27 %, le transport de matières en vrac et 5 %, le transport par autobus nolisé. Des 2 147 dossiers traités, 1 396 ont donné lieu à des recommandations de poursuites relatives à 2 030 infractions aux différentes lois sur les transports et à 1 736 infractions au *Code de la sécurité routière*.

LES MANDATAIRES EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Tous les six mois, le *Code de la sécurité routière* prévoit une vérification obligatoire des taxis, des véhicules utilisés pour l'enseignement par une école de conduite, des véhicules automobiles affectés au transport des élèves, des autobus et des minibus. Tous les douze mois, il prévoit également une vérification obligatoire pour les véhicules d'urgence ainsi que pour les véhicules qui servent principalement au transport de biens, dont la masse nette est de plus de 3 000 kg. Le programme de vérification mécanique inclut aussi la vérification, avant leur remise en circulation, des véhicules modifiés, des véhicules mis au rancart et des véhicules qui ont été remis depuis plus de douze mois, ainsi que des véhicules d'occasion provenant de l'extérieur du Québec.

Pour vérifier les véhicules visés par le programme de vérification mécanique, la Société possède, depuis 1988, un réseau de mandataires composé d'entreprises agréées pour la vérification de leurs propres véhicules, et d'entreprises qui font des vérifications contre rémunération.

Au 31 décembre 1997, 860 entreprises étaient autorisées à vérifier leurs propres véhicules («autovérification») et 176 étaient mandatées pour faire la vérification mécanique contre rémunération. Parmi les mandataires contre rémunération, 74 étaient autorisés à faire la vérification de véhicules légers et 102, la vérification de véhicules lourds. En outre, 71 d'entre eux étaient autorisés à vérifier l'application des normes qui régissent la reconstruction des véhicules accidentés et déclarés pertes totales par les assureurs.

Au cours de l'année 1997, les mandataires autorisés à faire la vérification de leurs propres véhicules en ont vérifié 65 027, et les mandataires contre rémunération ont vérifié 188 813 véhicules, pour un total de 253 840 véhicules inspectés. Parmi ceux-ci, 89 478 présentaient des défauts mineurs et 8 392, des défauts majeurs.

Avant d'être immatriculés, les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale doivent également être soumis à la vérification mécanique. En 1997, la Société a délivré 287 attestations de conformité pour ce type de véhicule, sur 375 dossiers traités. Ces attestations étaient destinées à des motocyclettes dans 68 % des cas.

Le réseau de mandataires en vérification mécanique fait l'objet de contrôles de la qualité effectués par les mécaniciens de la Société. Au cours de ces visites, des vérifications sont faites sur un échantillonnage de véhicules, afin de contrôler la qualité de la vérification mécanique exécutée par les mandataires.

En 1997, à l'occasion de 715 visites de contrôle de la qualité, les mécaniciens de la Société ont vérifié 1 701 véhicules. Parmi ces véhicules, 818 étaient conformes à la réglementation, 793 comportaient des défauts mécaniques mineurs et 90, des défauts mécaniques majeurs.

LE PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF

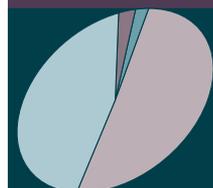
L'entretien préventif permet de maintenir le véhicule, ses composantes et son équipement, en bon état de fonctionnement. Ce programme est accessible à toutes les entreprises propriétaires d'un ou de plusieurs véhicules visés par la vérification périodique obligatoire. Depuis 1995, il remplace progressivement les mandats d'autovérification.

Les entreprises propriétaires de véhicules et de remorques de plus de 3 000 kg de masse nette, d'autobus et de minibus, de véhicules d'urgence, de véhicules de taxi et de véhicules servant à l'enseignement dans les écoles de conduite peuvent adhérer au programme. Les propriétaires de véhicules qui adhèrent au Programme d'entretien préventif (PEP) de la Société n'ont plus l'obligation de soumettre leurs véhicules à la vérification mécanique périodique; par conséquent, ils n'ont plus à produire des certificats de vérification mécanique.

Au 31 décembre 1997, 930 entreprises comptant au total 22 218 véhicules avaient reçu une attestation de ce programme. Lors des visites d'attestation, les mécaniciens ont vérifié 2 457 véhicules. Parmi les véhicules vérifiés, 1 248 étaient conformes à la réglementation, 1 169 comportaient des défauts mécaniques mineurs et 40, des défauts mécaniques majeurs.

CONSTATS D'INFRACTION ET AVERTISSEMENTS DÉLIVRÉS

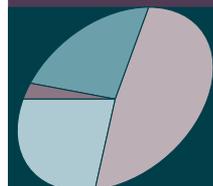
Infractions au Code de la sécurité routière 23 374	51 %
Avertissements de 48 heures pour infraction au Code de la sécurité routière* 20 081	44 %
Infractions aux lois du transport 1 421	3 %
Avertissements de 48 et 72 heures pour infraction aux lois du transport 789	2 %
Loi sur le transport des produits pétroliers 158	
Loi concernant la taxe sur le carburant 102	



* y compris les avis de vérification mécanique

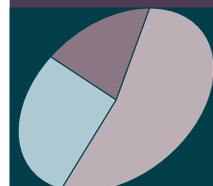
RÉPARTITION DES DOSSIERS D'INSPECTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Camionnage général 1 026	48 %
Vrac 578	27 %
Autobus nolisés 62	3 %
Autres 481	22 %



RÉPARTITION DES DOSSIERS D'INSPECTION SELON L'ORIGINE

Visites planifiées 1 163	54 %
Plaintes externes 625	29 %
Plaintes internes et autres 359	17 %



L'évaluation des opérations et les activités de soutien



L'ÉVALUATION DU TAUX DE CONFORMITÉ

Dans le cadre des orientations stratégiques en contrôle du transport routier de la Société, il est prévu d'améliorer les cibles d'intervention sur la base d'une meilleure connaissance de l'état de conformité du parc des véhicules lourds. Dans ce but, la Société a reconduit, en septembre 1997, une enquête sur le taux de conformité des véhicules lourds visant à obtenir un indice provincial de conformité qui servira de base de comparaison pour les années à venir.



L'opération s'est tenue dans toutes les régions du Québec et elle a permis la vérification de plus de 2 000 ensembles de véhicules sélectionnés au hasard. Parmi les camions et les ensembles de véhicules vérifiés, 11 % comportaient au moins une défectuosité mécanique majeure, et 2 % n'étaient pas conformes en ce qui concerne la masse. De plus, les contrôleurs routiers ont délivré des constats d'infraction relatifs aux normes de permis de conduire à 1,3 % des conducteurs.



LA VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Au cours de 1997, la Société a poursuivi les activités de son plan de mise en oeuvre des nouvelles orientations en matière de vérification mécanique.

Un plan de transition a été instauré pour mettre fin au volet d'autovérification du programme de vérification périodique obligatoire, au profit d'une migration vers le programme d'entretien préventif (PEP). Favorisant beaucoup plus la responsabilisation de l'industrie, le PEP vise à reconnaître les entreprises qui mettent en place un plan d'entretien continu qui assure la vérification régulière des véhicules et le remplacement des pièces défectueuses ou usées, avant qu'elles puissent représenter un danger pour la sécurité routière.

Ainsi, par cohortes d'entreprises de même type associées à quatre dates butoirs précises entre le 31 octobre 1997 et le 30 juin 1998, les entreprises ou organismes qui sont autorisés à faire la vérification de leurs propres véhicules ont été invités à faire reconnaître officiellement leur programme d'entretien préventif en présentant une demande d'adhésion au PEP. L'entreprise qui ne désire pas adhérer au PEP demeurera dans le programme de vérification mécanique périodique et obligatoire, mais elle devra faire affaire avec l'un des mandataires contre rémunération de la Société.



Pour le réseau des mandataires contre rémunération, le processus d'appel d'offres a été amélioré. De plus, un comité de travail a entrepris la révision du processus de contrôle de qualité pour faire ressortir les attentes et les responsabilités des mandataires, tout en formalisant la démarche, les communications à la suite des visites, ainsi que le traitement des irrégularités détectées.

Par ailleurs, avec l'informatisation des opérations et l'augmentation des contrôles de l'état mécanique des véhicules sur route, la Société travaille à établir des liens entre les résultats observés sur route et les visites de contrôle de qualité en entreprise.

Finalement, l'École polytechnique affiliée à l'Université de Montréal a terminé l'étude détaillée de 200 accidents impliquant des camions lourds. Cette étude vise principalement à mesurer l'importance des défauts mécaniques des poids lourds dans les accidents et l'efficacité du programme de vérification mécanique périodique obligatoire. Les travaux ont débuté en 1994, à la demande de la Société, et le rapport d'étude sera déposé au début de 1998.

LE PROJET D'ENCADREMENT DE L'INDUSTRIE

Au cours de l'année, la Société a collaboré à des travaux d'analyse et d'écriture législative, sous la responsabilité du ministère des Transports, lesquels consistent à réviser l'encadrement de l'industrie du transport routier. Ce projet vise l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier.

D'entrée de jeu, tous les exploitants et propriétaires de véhicules lourds devront s'inscrire pour être autorisés à faire du transport. Ils feront également l'objet d'une évaluation périodique de leur comportement sur la route. Des interventions correctives et des sanctions progressives, pouvant aller jusqu'au retrait du droit de faire du transport, seront imposées aux utilisateurs les plus à risque. Développé par la Société au cours des dernières années, le dossier transporteur sera la pierre angulaire de cette nouvelle approche administrative qui permettra de sanctionner les transporteurs délinquants. L'entrée en vigueur de ce nouvel encadrement est prévue pour 1998.

LE CENTRE D'INFORMATION

Pour appuyer son travail, le personnel du contrôle du transport routier a accès, par téléphone, à un service centralisé d'information sur les conducteurs et sur les transporteurs. Un total de 61 763 appels y ont été acheminés durant l'année.

La Société fournit également, aux gestionnaires du contrôle du transport routier et à leur personnel, tout l'appui nécessaire pour leur permettre d'appliquer, de façon uniforme, l'ensemble des lois et des règlements. Ainsi, le personnel responsable de l'interprétation des lois et des règlements relatifs au transport routier a reçu 3 492 appels téléphoniques et a résolu environ 500 problèmes opérationnels.

LES CAMPAGNES D'INFORMATION

En 1997, la Société a mené trois importantes campagnes d'information touchant le transport routier.

Du 15 mars au 25 mai 1997, la Société a repris sa campagne *En période de dégel, suis un régime... c'est mieux pour la route*, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec. Cette campagne informe les transporteurs routiers qu'ils doivent réduire les charges de leurs camions, durant cette période, afin de protéger le réseau routier.

Tout au long de l'année 1997, l'état mécanique des véhicules lourds a fait l'objet d'information auprès des transporteurs et des conducteurs de ce type de véhicules. La Société a diffusé divers documents d'information, placé des annonces publicitaires au sujet du programme d'entretien préventif des véhicules lourds et présenté, dans certains événements du domaine du transport routier, les modalités de ce programme. Ces interventions visaient à amener les transporteurs routiers québécois à s'inscrire à ce nouveau programme destiné à remplacer le programme actuel de vérification mécanique obligatoire.

Le manque de visibilité des véhicules lourds a fait l'objet d'une campagne publicitaire au cours de l'automne 1997. Cette dernière comprenait, notamment, des placements publicitaires dans divers magazines spécialisés, des panneaux d'affichage installés sur les principaux axes routiers en collaboration avec le ministère des Transports, de même que l'envoi d'un dépliant et d'un coupon-rabais sur l'achat de bandes réfléchissantes à plus de 10 000 propriétaires de remorques du Québec. Cette campagne a été lancée lors d'un événement de presse qui s'est tenu dans un poste de contrôle de la Société. Les contrôleurs routiers ont participé à cette opération visant à sensibiliser les camionneurs à l'importance d'apposer des bandes réfléchissantes sur leurs véhicules.

Afin de sensibiliser les conducteurs et les personnes affectées à l'entretien des véhicules routiers aux problèmes des roulements de roues défectueux, la Société a publié un guide intitulé *Les pertes de roues causées par des roulements défectueux*. Un tel guide était devenu essentiel du fait que des roulements défectueux avaient provoqué la séparation de roues, causant des accidents qui ont entraîné des pertes de vies et des blessures graves à des usagers de la route. Ce guide constitue le deuxième document portant sur les pertes de roues. Le premier, intitulé *Les pertes de roues, un risque à ne pas courir*, avait paru en septembre 1996.

Pour une sixième année consécutive, la Société a poursuivi la publication de la revue *Le Routier* qui paraît quatre fois par année. Tiré à 55 000 exemplaires en français, cette revue est distribuée à tous les transporteurs routiers de personnes et de marchandises du Québec. Cette publication trimestrielle vise à faire connaître la réglementation en matière de sécurité et de protection du réseau routier, ainsi que les opérations de contrôle du transport routier. D'après un sondage mené par la firme Som inc., *Le Routier* est lu par la grande majorité des propriétaires de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises. En effet, d'après ce sondage téléphonique mené, en janvier 1997, auprès d'un échantillon représentatif de 875 abonnés, ce magazine est lu par 82 % des répondants. Ces données nous permettent de dire que *Le Routier* est le périodique spécialisé en transport routier le plus lu au Québec.

Finalement, la Société a maintenu sa participation à différents congrès d'associations de transport routier et à diverses activités du monde du camionnage. Au total, les représentants de la Société ont été présents à une vingtaine d'événements relatifs au domaine du transport routier. Parmi ceux-ci, mentionnons le Gala Entre-Flottes de la Ligue de sécurité du Québec et les rallyes de sécurité organisés par le Festival des transporteurs routiers de Charlevoix.

LA NÉGOCIATION D'ENTENTES

L'entente conclue avec le ministère des Transports a été révisée pour tenir compte des changements à la *Loi sur les transports*, au *Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves* ainsi qu'au *Règlement sur le transport par taxi*. L'entente révisée est entrée en vigueur le 29 août 1997.

La révision de l'entente avec le ministère des Ressources naturelles a débuté au cours de l'année. Cependant, compte tenu du transfert, vers le ministère des Transports, de la responsabilité des normes liées au transport sur route, elle a été interrompue.

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS...

La Société a continué d'entretenir des relations avec les autres administrations nord-américaines en participant aux travaux de diverses associations, telles que le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) et l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC).

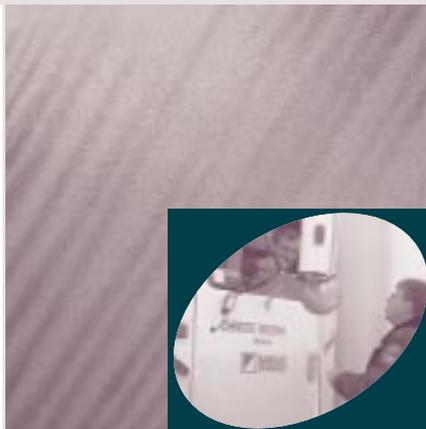
Au sein du CCATM, les discussions avec les autres administrations canadiennes se sont poursuivies en vue de la mise en place de mécanismes harmonisés qui permettent d'évaluer le comportement global des transporteurs en matière de sécurité routière. Des contacts ont été établis avec le Department of Transportation des États-Unis en vue d'assurer, à l'échelle nord-américaine, une reconnaissance mutuelle de cette évaluation du comportement des transporteurs.

En mai 1997, le conseil d'administration du CCATM a accepté le rapport du groupe de travail présidé par le Québec, lequel recommandait de munir de bandes réfléchissantes toutes les remorques sujettes à la vérification mécanique. La Société a entrepris les travaux requis pour donner suite à cette décision.

La participation de la Société aux travaux de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC) lui a permis de comparer les contenus réglementaires et les modalités d'application au Québec avec ceux des autres administrations nord-américaines, dans un but d'harmonisation.

... ET AVEC LES ASSOCIATIONS DE TRANSPORTEURS ROUTIERS

La Société reconnaît l'importance de la concertation avec l'industrie, pour la recherche de solutions adaptées aux différents problèmes de chaque secteur du transport. À cet égard, en collaboration avec le ministère des Transports, la Société a tenu, en 1997, des réunions périodiques avec les représentants de plusieurs associations de transporteurs du Québec, dont l'Association du camionnage du Québec inc. (ACQ), les associations du camionnage de matières en vrac dont l'Association nationale des camionneurs artisans indépendants (ANCAI), l'Association des propriétaires de grues du Québec et l'Union des producteurs agricoles (UPA).



En outre, dans le cadre d'une table de concertation qui regroupe, notamment, l'Association des professionnels du dépannage du Québec (APDQ), le Club automobile du Québec (CAA), la Sûreté du Québec et le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, la Société a poursuivi ses travaux avec l'industrie du dépannage. À maints égards, ces différents forums de discussion ont permis d'améliorer les contrôles, notamment par l'application de la saisie de véhicules pour du transport sans permis dans des cas de récidives, et par la mise en place d'un nouveau processus de contrôle des charges sur preuves documentaires.

À la demande de différentes associations de transporteurs, la Société a mis en place un projet pilote qui permet d'utiliser certains postes de contrôle, en l'absence de l'effectif opérationnel, pour vérifier le poids des véhicules lourds et, ainsi, faciliter la conformité à la masse. À la suite d'une invitation lancée par la Société à plusieurs associations, plus de cinquante membres de l'ACQ et quelques représentants du CAA ont visité un site de contrôle au cours de l'opération nord-américaine «Roadcheck 1997» pour observer la procédure de vérification, et échanger des opinions avec les autres participants. Pour une deuxième année consécutive, l'ACQ a effectué une tournée régionale, afin de rencontrer les gestionnaires et les ressources opérationnelles du contrôle du transport routier dans le but d'échanger de l'information et d'apporter des solutions à différents problèmes soulevés par ses membres.

La gestion du personnel et des ressources



L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au cours de l'année, la Société a opté pour une structure répondant davantage aux besoins du contrôle du transport routier. Pour ce faire, elle a modifié la structure administrative de la Vice-présidence aux opérations régionales, afin d'y regrouper toutes les activités en région non plus sous huit directions régionales, mais plutôt sous deux directions territoriales. Les opérations de contrôle sur route et en entreprise, organisées par les quinze services régionaux de contrôle du transport routier, sont donc réparties sous ces deux directions territoriales.

La vice-présidence dispose toujours d'une Direction de coordination des opérations de contrôle routier. Les principaux mandats de cette direction consistent à fournir, aux directions territoriales, le soutien administratif, technique et légal, nécessaire pour exploiter le contrôle du transport routier, ainsi que pour planifier et coordonner les opérations à caractère interrégional et national. Le personnel de la direction assume également l'évolution continue du modèle opérationnel en contrôle du transport routier.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER, EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET (ETC)

DIRECTIONS TERRITORIALES	Contrôleurs routiers	Mécaniciens	Inspecteurs en entreprise	Cadres Professionnels Soutien	Total
CTR Régions centrales et périphériques	0	0	0	1	1
Service CTR - Québec	13	6	3	6	28
Service CTR - Chaudière-Appalaches	13	1	0	2	16
Service CTR - Saguenay - Côte-Nord	7	3	2	6	18
Service CTR - Lac-Saint-Jean	8	0	0	2	10
Service CTR - Bas-Saint-Laurent - Gaspésie - Îles de la Madeleine Est	9	5	2	6	22
Service CTR - Bas-Saint-Laurent - Gaspésie - Îles de la Madeleine Ouest	7	0	0	2	9
Service CTR - Mauricie - Bois-Francs	11	1	2	5	19
Service CTR - Outaouais	13	2	2	4	21
Service CTR - Abitibi - Témiscamingue - Nord-du-Québec	12	2	1	7	22
Total partiel	93	20	12	41	166
CTR de l'Estrie et du Grand-Montréal (note)	0	0	0	0	0
Service CTR - Laval-Laurentides-Lanaudière	20	4	2	7	33
Service CTR - Montréal	12	4	2	7	25
Service CTR - Montérégie Est	23	3	0	3	29
Coordination - Service territorial	0	0	4	4	8
Service CTR - Montérégie Ouest (Valleyfield)	13	1	0	1	15
Service CTR - Montérégie Ouest (Saint-Jean)	12	1	0	2	15
Service CTR - Estrie	14	2	2	5	23
Total partiel	94	15	10	29	148
Total en région	187	35	22	70	314
Siège social	0	0	0	94	94
TOTAL GLOBAL	187	35	22	164	408

Note : un service de la vérification mécanique Grand-Montréal a été créé au cours du mois de décembre.

ETC : Unité de mesure utilisée pour le calcul de l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

LE PERSONNEL

L'effectif

Au 31 décembre 1997, la Société avait affecté au contrôle du transport routier, 408 postes, dont 314 en région. Parmi l'effectif opérationnel, douze personnes se sont prévaluées de la mesure de départ assisté à la retraite, qui se terminait le 30 juin 1997, soit huit contrôleurs routiers, deux mécaniciens et deux inspecteurs en entreprise.

La formation et le perfectionnement

La mise en oeuvre de deux projets de grande importance, en matière de contrôle du transport routier, a nécessité la diffusion de programmes de formation spécifiques pour tous les contrôleurs routiers, ainsi que pour le personnel de soutien. Ces deux programmes se sont ajoutés au plan de formation continue, établi pour assurer la mise à niveau du personnel et le maintien des acquis.

Le premier programme portait sur le système informatique destiné à fournir un soutien aux ressources affectées aux opérations de contrôle sur route. Il a nécessité la conception de matériel pédagogique pour la diffusion de dix-huit sessions à l'intention des contrôleurs routiers et de cinq sessions pour le personnel de soutien. En 1997, ce programme, qui compte quatre semaines de cours pour chaque contrôleur routier, a permis de former 150 contrôleurs et 40 employés de soutien. Le personnel visé est maintenant en mesure d'utiliser adéquatement le système informatique développé à son intention.



Parallèlement, la Société a entrepris un second programme. Celui-ci a pour but d'offrir une formation à tous les contrôleurs routiers sur les huit principales composantes mécaniques des véhicules lourds et sur les normes de sécurité des véhicules commerciaux. D'une durée de deux semaines pour chaque contrôleur, cette formation permet de faire des vérifications mécaniques de type A.S.V.C. (Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux), à l'occasion d'opérations de contrôle sur route ou à un poste de contrôle. Au cours de l'année, la Société a diffusé 11 sessions et formé 63 contrôleurs routiers. Le programme se poursuivra en 1998 pour permettre la formation de tous les contrôleurs.

Par ailleurs, différentes modifications législatives et réglementaires ont nécessité la diffusion de six sessions de formation. Elles portaient, notamment, sur le *Règlement provincial sur le transport des matières dangereuses*, sur les normes de sécurité pour les citernes, sur le *Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves*, sur le projet de loi 12 et sur la *Loi modifiant le code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*. Cette formation continue a été diffusée à tous les contrôleurs routiers par un réseau de formateurs-multiplieurs régionaux.

Enfin, trois sessions de formation ont été offertes à une trentaine d'employés de mandataires qui sont autorisés à faire l'expertise technique des véhicules gravement accidentés et reconstruits.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, IMMOBILIÈRES ET INFORMATIONNELLES

En ce qui concerne le développement des sites de contrôle, les principales réalisations en 1997 ont été la reconstruction du poste Les Cèdres, détruit par un incendie, et le remplacement du poste de contrôle de Cabano. Des démarches ont été entreprises pour agrandir le poste de contrôle de Boucherville et les travaux seront accomplis au cours de 1998. Des travaux d'analyse ont également été entrepris pour la construction de deux aires de contrôle à Burry et à Sainte-Julienne. De plus, une étude de faisabilité a été faite pour la construction d'un poste de contrôle à Notre-Dame-du-Portage.

FRAIS D'ADMINISTRATION DU CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1997

	1997	1996
	<i>(En milliers de dollars)</i>	
Traitements et charges sociales	22 277	23 019
Frais de déplacement	672	623
Services administratifs et professionnels	1 747	2 567
Frais de communication	744	1 126
Information et publicité	339	209
Mobilier, agencement et équipement	198	256
Frais d'entretien	1 325	1 432
Loyer, taxes et électricité	1 401	1 510
Matériel informatique et bureautique	334	90
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	452	325
Impression, fournitures et autres dépenses	526	449
Amortissement des immobilisations	737	707
Frais généraux	3 690	3 878
Total	34 442	36 191

Les frais d'administration affectés à l'exécution du mandat du contrôle du transport routier sont des dépenses planifiées dans le processus budgétaire, au même titre que les autres frais d'administration de la Société.

En ce qui a trait au parc de véhicules, un deuxième poste de contrôle mobile a été aménagé et mis en service. Il sera utilisé principalement dans la région de l'Abitibi – Témiscamingue. Par ailleurs, le parc de véhicules a été rajeuni par dix nouvelles acquisitions. Une étude a été entreprise et des essais ont été faits en vue d'intégrer les terminaux dans les véhicules de patrouille. Enfin, pour améliorer la visibilité des véhicules de patrouille, leur design a été revu et deux véhicules ont été munis des nouveaux éléments visuels. Dorénavant, les véhicules de contrôle routier seront munis de matériaux réfléchissants représentant le logo de la Société, sur lequel on retrouve l'identification du contrôle du transport routier également. Ce nouveau design permet d'avoir, au cours des opérations nocturnes, une meilleure image des véhicules, et il en facilite la visibilité, ce qui favorise la sécurité routière.

Des investissements majeurs ont été faits pour permettre de changer le matériel de radiocommunication mobile. Le remplacement des appareils mobiles et l'ajout d'appareils portatifs et de répéteurs véhiculaires avaient pour objectifs d'améliorer la qualité des transmissions et de permettre la communication hors du véhicule, de façon à améliorer la sécurité des contrôleurs routiers au moment de leurs interventions. Une révision de la couverture radio du territoire est actuellement en cours.

Les principaux outils d'assistance aux interventions sur route développés dans le cadre du plan global d'informatisation du contrôle du transport routier ont été implantés dans les sites administratifs et les postes de contrôle. En plus de favoriser la saisie en direct des renseignements sur l'intervention, l'application informatique mise en place permet de produire mécaniquement, s'il y a lieu, les documents d'infraction afférents. Le système a été rodé dans une région pilote au cours des mois de janvier à juin. Parallèlement, le matériel informatique nécessaire à l'utilisation des nouveaux systèmes a été installé dans les régions. L'utilisation des nouveaux outils s'est faite selon un déploiement progressif.

En fin d'année, la Société a mis en place un projet pilote visant à évaluer la viabilité et la rentabilité d'installer du matériel informatique dans les véhicules de patrouille. Le bilan de cette expérience sera déposé au début de l'année 1998. Par ailleurs, des outils pour permettre de gérer avec le plus d'efficacité le nouveau dossier relatif aux transporteurs et de faciliter l'évaluation de ceux-ci ont été implantés. Enfin, le système permettra désormais de suivre l'acheminement judiciaire des infractions, et de signaler les cas d'exceptions.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Au cours de l'année 1997, les dépenses liées au contrôle du transport routier totalisent 34,4 millions de dollars.

Une entente conclue jusqu'au 31 décembre 1999, entre la Société et le ministère des Finances, a fixé la contribution annuelle de ce dernier à 34 millions de dollars. Les dépenses excédant cette contribution sont financées par la Société.



