



RAPPORT ANNUEL de gestion 2002



- Société de l'assurance automobile du Québec
- Contrôle routier Québec



Société de l'assurance
automobile

Québec 

Québec, le 10 juin 2003

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29^e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et celui de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2002.

Le premier fait état des résultats obtenus par la Société à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, de sécurité routière et de financement du régime. Il décrit aussi la gestion des ressources de la Société et en présente les états financiers vérifiés.

Le second rend compte des résultats obtenus par l'agence dans la mise en œuvre de son plan d'action 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,



JACQUES BRIND'AMOUR

Québec, le 10 juin 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2002.

Le rapport de la Société constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de service contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Le rapport de l'agence de contrôle routier rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,



YVON MARCOUX

La présente publication comprend deux sections distinctes. La première contient le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'année 2002. La seconde contient le rapport annuel de gestion 2002 de la vice-présidence au contrôle routier, qui est constituée en agence au sein de la Société sous l'appellation de Contrôle routier Québec.

Rapport annuel de gestion 2002 de la Société de l'assurance automobile du Québec	3
Rapport annuel de gestion 2002 de Contrôle routier Québec	171

Des exemplaires supplémentaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Société de l'assurance automobile du Québec
Direction des communications
C.P. 19600
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-40959-0

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Juin 2003

RAPPORT ANNUEL de gestion 2002

Société de l'assurance automobile du Québec

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT	5
RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	7
LE MESSAGE DU PRÉSIDENT	8
INTRODUCTION	11
LA SOCIÉTÉ	12
La mission	13
L'organisation administrative	18
Les programmes, la clientèle et les partenaires	22
LES OBJECTIFS	27
LES RÉSULTATS	29
Le sommaire des résultats	30
La qualité des services aux citoyens	35
La sécurité routière	62
Le financement du régime d'assurance	76
DES RÉALISATIONS	79
Les modifications législatives et réglementaires	80
Les commissions parlementaires	81
La qualité des services	81
La sécurité routière	84
Des projets de recherche	86
LES RESSOURCES	87
Le personnel	88
Les ressources financières	90
Les technologies de l'information	96
Les ressources matérielles et immobilières	98
L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	99
La protection des renseignements personnels	100
L'accès à l'égalité	103
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration	104
Le code de déontologie des administrateurs de la Société	104
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	105
LES ÉTATS FINANCIERS	106
Les annexes	
1. Les lois et les règlements appliqués par la Société	125
2. Les principaux services	128
3. Les centres de service	129
4. Les points de service de contrôle routier	131
5. Les orientations stratégiques de la Société	132
6. La Déclaration de services aux citoyens de la Société	136
7. La liste des ententes de communication de renseignements	140
8. Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec	147
9. Statistiques 1978-2002	151
10. Données relatives aux activités de la Société	160

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la véracité de l'information qui y est présentée et sur la fiabilité des contrôles s'y rapportant.

Au cours de l'année, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le plan stratégique et le respect des normes présentées dans la Déclaration de services aux citoyens.

À ma connaissance, ce rapport décrit, de manière appropriée, la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société de l'assurance automobile du Québec; il fait état des objectifs, des normes de prestation de services, des indicateurs et des cibles. De plus, il présente fidèlement les résultats obtenus.

Les membres du comité de direction ont également approuvé ce rapport de gestion. De plus, la Direction de la vérification et des enquêtes a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans le chapitre intitulé «Les résultats», et elle a fait rapport à ce sujet.

À mon avis, l'information présentée dans le présent rapport annuel de gestion est fiable et elle décrit fidèlement la situation telle qu'elle se présentait le 31 décembre 2002.



Le président-directeur général,
Jacques Brind'Amour

Québec, le 16 mai 2003

Nous avons examiné l'information présentée dans le chapitre intitulé « Les résultats » du Rapport annuel de gestion 2002 de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces renseignements incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en l'appréciation du fonctionnement des mécanismes de compilation, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le chapitre intitulé « Les résultats » du Rapport annuel de gestion 2002 de la Société de l'assurance automobile du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles.

Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres chapitres de ce rapport annuel de gestion. Nous n'avons relevé aucune incohérence entre cette information et celle qui est présentée dans le chapitre qui a fait l'objet de notre examen.



Christian Boivin, CA

Direction de la vérification et des enquêtes

Québec, le 16 mai 2003



MESSAGE DU PRÉSIDENT

C'est avec beaucoup de fierté que je vous invite à parcourir le présent rapport annuel de gestion. Vous y découvrirez ce que nous avons réussi à bâtir au cours des ans avec nos indispensables partenaires, tant du secteur public que du secteur privé, et vous y verrez aussi les efforts que nous avons poursuivis, en 2002, pour que notre organisation soit encore plus performante sur le plan des services à la clientèle.

Depuis le début des activités de la Société de l'assurance automobile du Québec, en 1978, le chemin qu'elle a parcouru est jalonné de réalisations qui témoignent d'une préoccupation constante pour offrir, aux usagers de la route, des services rapides, courtois et de grande qualité.

Créée à l'origine comme assureur de tous les Québécois, la Société s'est vu confier, au fil du temps, différents mandats qui en font aujourd'hui un chef de file en matière de promotion de la sécurité routière, de contrôle du transport routier et d'accès au réseau routier.

Deux ans après sa création, elle se voyait attribuer, par le gouvernement, la responsabilité de gérer l'accès au réseau routier et de percevoir les droits qui s'y rattachent. De ce fait, la Société s'est également trouvée investie du mandat de promouvoir la sécurité routière. Une dizaine d'années plus tard, soit en 1991, une nouvelle responsabilité lui incombait, celle de veiller sur l'ensemble des activités liées au contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.

L'organisation qui, au fil des années, s'est ainsi édifiée est fière, aujourd'hui, de pouvoir se considérer comme un modèle unique de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques routiers, recouvrant à la fois la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation, c'est-à-dire ce qui se passe avant et après un accident automobile. Effectivement, le pouvoir d'agir à titre de promoteur de la sécurité routière, de gestionnaire de l'accès au réseau routier et d'assureur des blessures subies dans ce type d'accident, confère à la Société un rôle déterminant dans l'amélioration du bilan des accidents de la route, dont les bénéficiaires reviennent à l'ensemble de la collectivité. En définitive, c'est l'intégration de toutes ces fonctions qui lui permet de remplir efficacement sa mission, qui consiste à protéger la personne avant tout.

Depuis ses débuts, la Société a versé quelque 10 milliards de dollars en indemnités à environ 700 000 accidentés de la route. En fait, le Québec profite de l'un des meilleurs régimes d'assurance automobile au monde.

La Société va beaucoup plus loin que simplement indemniser des personnes accidentées. Elle s'engage directement auprès d'elles et s'associe au réseau de la santé pour favoriser leur retour aux activités qu'elles exerçaient antérieurement à l'accident. Elle assume également ses responsabilités en offrant, chaque année, des services de réadaptation à quelque 6 000 personnes victimes d'un traumatisme cranio-cérébral, d'une blessure à la moelle épinière ou de tout autre traumatisme grave, ce qui lui vaut d'être reconnue comme chef de file au Québec en matière de réadaptation.

Par ailleurs, les actions de prévention instaurées par la Société, de concert avec ses partenaires, ont contribué à améliorer, de façon notoire, le bilan routier du Québec. Alors que l'on comptait 1 765 décès sur les routes du Québec en 1978, on n'en dénombrait que 703 en 2002, soit une réduction de 60 p. 100. Grâce à la participation de la Société au resserrement des lois et règlements, à ses campagnes de sécurité routière et à la collaboration de ses partenaires, dont tous les services policiers du Québec, les comportements et les attitudes de la population ont changé en ce qui a trait à l'usage de la route.

En ce qui concerne le mandat de contrôle du transport routier, la Société était tout à fait désignée pour assumer une telle responsabilité, en raison de son expertise en matière de sécurité routière. En regroupant, sous une même entité administrative, les responsabilités de contrôle réparties auparavant entre divers ministères et organismes publics, le gouvernement du Québec a répondu aux attentes de l'industrie du camionnage et du transport des personnes. En plus d'améliorer la sécurité des usagers de la route, d'assurer la protection du réseau routier et de veiller à l'équité concurrentielle en transport routier, les quelque 500 personnes qui travaillent à Contrôle routier Québec s'occupent également de la mise en place, du suivi et du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique et du Programme d'entretien préventif.

La sécurité routière est un domaine qui nécessite, de la part de tous les acteurs en cause, un engagement soutenu et à long terme. Il s'agit d'un défi collectif à relever, car les actions de la Société ne peuvent avoir qu'un impact partiel sur le bilan routier. C'est pourquoi, au fil des ans, celle-ci s'est associée avec de nombreux partenaires issus des secteurs public et privé. Leurs divers champs de compétence et leurs expertises particulières lui sont de précieux atouts dans l'exercice de sa mission et dans la réalisation de ses mandats. Une mission que je résumerais ainsi : la protection de la vie sur le réseau routier.

Les résultats financiers

Comme je l'avais souligné dans le rapport annuel de gestion de l'année dernière, les opérations de la Société sont sous-financées. Ainsi, en 2002, le total des contributions d'assurance perçues correspond à moins de 65 p. 100 des dépenses d'assurance de l'année courante. Ce sous-financement est la raison principale du déficit des revenus sur les dépenses de 160,5 millions de dollars que la Société a enregistré en 2002.

Avant l'année 2001, le sous-financement de la Société a pu être compensé par d'autres sources de revenus, notamment par les revenus provenant de ses placements, gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Toutefois, les rendements négatifs des deux dernières années et les perspectives économiques à moyen terme ne permettent plus d'envisager des rendements suffisamment élevés pour compenser ce sous-financement. C'est pourquoi, en vue d'assurer sa sécurité et sa stabilité financières, la Société examine divers scénarios touchant à la fois ses revenus et ses dépenses.

En date du 31 décembre 2002, le régime d'assurance, bien que sous-financé, demeure cependant pleinement capitalisé, c'est-à-dire que la Société dispose des sommes nécessaires pour garantir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus jusqu'à cette date.

En conclusion

Je ne saurais conclure sans souligner le dévouement et l'expertise des quelque 3 500 personnes qui travaillent à la Société et qui ont aussi à cœur d'offrir, à l'ensemble de la collectivité, des services de qualité. Nous nous engageons à poursuivre constamment nos efforts pour que, dans l'ensemble, les citoyens avec lesquels nous transigeons puissent se déclarer pleinement satisfaits de la qualité de nos services.

À la Société de l'assurance automobile du Québec, la personne avant toute chose, c'est plus qu'un slogan.

Un deuxième rapport annuel de gestion

Le 1^{er} décembre 2000, la Société de l'assurance automobile du Québec a été assujettie, par décision du ministre des Transports, aux responsabilités générales prévues dans le chapitre II de la Loi sur l'administration publique. En conséquence, en avril 2001, le plan stratégique 2001-2005 de la Société a été déposé par le ministre à l'Assemblée nationale et la Déclaration de services aux citoyens de la Société a été rendue publique.

Le présent rapport annuel de gestion constitue la deuxième reddition de comptes annuelle à l'égard des objectifs de ce plan stratégique et des normes de prestation de service de cette Déclaration de services aux citoyens. Il convient de mentionner, toutefois, que la Société a entrepris, en 2002, de produire un nouveau plan stratégique qui, vraisemblablement, pourra être déposé à l'Assemblée nationale au cours de l'automne 2003. Elle a également entrepris de réviser sa Déclaration de services aux citoyens; selon ce qui est prévu, sa nouvelle Déclaration sera rendue publique au cours de l'été.

La présentation du rapport

Tout d'abord, dans le chapitre intitulé «La Société», le rapport décrit la mission, l'organisation administrative et les programmes de la Société et il donne une vue d'ensemble de la clientèle et des partenaires de celle-ci.

Le chapitre intitulé «Les objectifs» fait un bref rappel des objectifs du plan stratégique et des normes de prestation de service de la Déclaration de services aux citoyens. Ensuite, le chapitre intitulé «Les résultats» rend compte des résultats obtenus en 2002 à l'égard de ces objectifs et de ces normes. La matière de ce chapitre est regroupée sous trois thèmes: la qualité des services aux citoyens, la sécurité routière et la gestion du régime d'assurance. Un tableau sommaire des résultats est présenté au début du chapitre.

En guise d'information complémentaire à la présentation des résultats, le chapitre suivant présente quelques réalisations de la Société en 2002. Il est suivi du chapitre qui décrit les ressources de la Société, leur évolution et leur utilisation.

Le chapitre intitulé «L'application de certaines politiques gouvernementales» regroupe l'information dont la divulgation dans les rapports annuels est requise en vertu de diverses dispositions législatives, réglementaires ou autres.

Viennent enfin les états financiers vérifiés et dix annexes contenant divers renseignements sur la Société et sur ses activités, ainsi que sur le bilan routier.



LA SOCIÉTÉ

La mission

13

L'organisation administrative

18

Les programmes, la clientèle et les partenaires

22

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile, du Code de la sécurité routière et des règlements afférents, ainsi que de l'application partielle de sept autres lois.

Le président-directeur général de la Société est nommé par le gouvernement. Il assume les responsabilités relatives à la gestion de la Société et, à ce titre, préside le conseil d'administration et le comité de direction de la Société.

La mission

La Société a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. À ces fins,

- elle exerce des activités de prévention et de promotion à l'égard de la sécurité routière;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des marchandises;
- elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

De concert avec ses partenaires publics et privés, la Société exerce parallèlement son action en sécurité routière et en assurance automobile. Ainsi, en raison des mesures qu'elle prend relativement à la sécurité routière, la population québécoise bénéficie d'un régime d'indemnisation financé par des contributions parmi les plus basses en Amérique.

La prévention et la promotion en sécurité routière ont pour but de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures en amenant les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire. À cette fin, la Société mise sur des moyens qui vont de la sensibilisation et de la persuasion, au contrôle de l'accès au réseau routier. Ainsi, elle met au point des politiques et des programmes à propos, notamment, de l'accès au réseau routier et du comportement des conducteurs; de plus, elle mène des campagnes d'information et d'éducation sur la conduite sécuritaire.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère l'accès au permis de conduire et s'assure que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes pour conduire; elle gère l'immatriculation des véhicules et s'assure que les véhicules sont propres à circuler de façon sécuritaire sur les chemins publics.

En tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, la Société recommande les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application.

De plus, par l'entremise de l'agence Contrôle routier Québec, elle contrôle, sur route et en entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises.

Enfin, en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, la Société administre un régime d'assurance sans égard à la responsabilité, lequel est un modèle du genre. Les personnes accidentées de la route sont indemnisées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique; de plus, dans le but de réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation.

Enfin, la Société perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance. Elle perçoit également les droits et taxes pour le compte du gouvernement.

DES ACTIONS EMPREINTES DE VALEURS

Les valeurs qui sous-tendent les actions de la Société et de son personnel envers sa clientèle sont :

- la primauté du client;
- la qualité du travail;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- la responsabilisation des employés et employées;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

De plus, la confiance, la transparence, l'efficacité et la cohérence sont les valeurs qui guident les gestionnaires et favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est en vigueur depuis le 1^{er} septembre 1999¹.

Outre les fonctions et pouvoirs qui lui sont confiés par la loi et par le gouvernement, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude de questions particulières, il constitue des comités *ad hoc* auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir six séances par année au moins. Au cours de l'année 2002, il en a tenu neuf.

¹ Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 8.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT



Jacques Brind'Amour
Président-directeur général
Société de l'assurance
automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENTE



Bernadette Doyon
Avocate
Martel, Brassard, Doyon



Jean-Guy Frigon
Président
Centre de réadaptation
Le Bouclier



Marthe Lacroix
*Vice-présidente -
Actuariat*
La Capitale,
compagnie
d'assurance générale
Présidente du comité
de vérification



Mireille Larouche
Avocate
Larouche, Lalancette,
Pilote, Bouchard



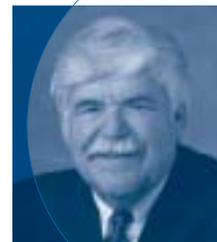
Linda Lavoie
Avocate
Cain, Lamarre,
Casgrain, Wells



Francis Lévesque
Médecin



Jean-François Nadeau
Président
Transport Nadeau



Jacques Nolet
Directeur général
Institut de réadaptation
de Montréal



Jean-Nuyts de Martel
Homme d'affaires
Retraité
Président du comité des
services à la clientèle



Rollande Plamondon
Présidente
Voyages Plamondon inc.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé du président-directeur général et de trois autres personnes désignées au sein du conseil d'administration. Il a pour mandat d'évaluer l'efficacité des contrôles internes et financiers et de s'assurer que les exigences propres à une saine gestion sont respectées. Il analyse les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration. Ce comité doit tenir deux séances par année au moins; il en a tenu trois en 2002.

Le comité des services à la clientèle

Le comité des services à la clientèle est composé de cinq personnes nommées par le conseil d'administration, dont trois sont désignées parmi ses membres. Son mandat consiste à évaluer les orientations, les stratégies et les mesures prises à l'égard du service à la clientèle et de l'image de marque de la Société. Ce comité se réunit au besoin. En 2002, il s'est réuni à deux reprises.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le comité de direction est composé de huit membres, dont le président-directeur général, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. Ce comité constitue l'équipe de direction. Il se réunit généralement aux deux semaines.

LE COMITÉ DE DIRECTION



**Jacques
Brind'Amour**
*Président-directeur
général*



Martin Breton
*Vice-président
aux services
aux accidentés*



Louis Côté
*Vice-président au
contrôle routier*



Louise Guimond
*Vice-présidente
aux services à
la clientèle*



Claire Monette
*Vice-présidente à
l'administration et
aux finances*



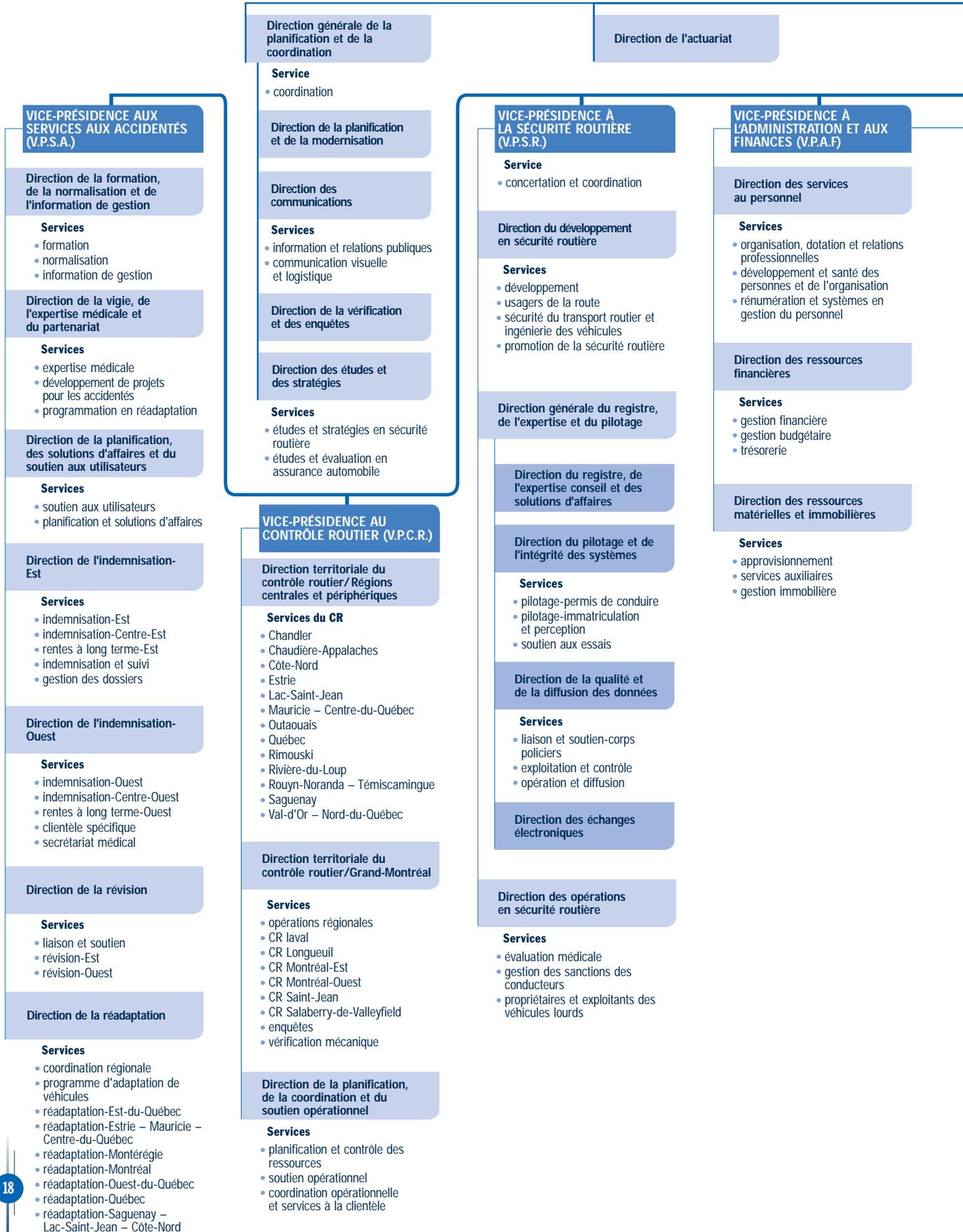
Johanne St-Cyr
*Vice-présidente
à la sécurité
routière*



Claude Gélinas
*Directeur du
secrétariat et des
affaires juridiques*



Christine Ellefsen
*Directrice générale
de la planification
et de la coordination*



Direction générale des technologies de l'information

Service

- coordination administrative

VICE-PRÉSIDENTE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE (V.P.S.C.)

Direction de l'infrastructure technologique

Services

- développement de l'infrastructure technologique
- orientations, normes et architectures technologiques
- entretien et amélioration de l'infrastructure technologique

Direction des services spécialisés et partagés

Services

- planification et intégration
- gestion de la sécurité informatique
- gestion et accès aux données
- soutien et pilotage des outils communs

Direction des systèmes de la sécurité routière

Services

- immatriculation et perception
- permis et sécurité routière
- conseil

Direction des systèmes de l'indemnisation et du contrôle routier

Services

- développement du plan de transformation de l'indemnisation
- systèmes de l'indemnisation et de la réadaptation
- systèmes du contrôle routier

Direction des systèmes de soutien à l'organisation

Services

- systèmes administratifs et communs
- applications génériques
- projets

Direction des opérations et des services aux utilisateurs

Services

- relations avec les utilisateurs
- téléphonie et assistance technique
- configuration et installation des postes
- opérations et productions

Direction régionale Ouest-du-Québec

Centres de service

- Hull
- Joliette
- Lachute
- La Sarre
- Laval
- Mont-Laurier
- Rouyn
- Saint-Antoine-des-Laurentides
- Val d'Or
- Ville-Marie

Direction régionale Montréal-Montérégie

Complexe Henri-Bourassa

Centres de service

- CEC évaluation pratique Montréal
- CEC évaluation théorique Montréal
- Bureau des échanges
- Henri-Bourassa

Réseau des centres de service

Centres de service

- Anjou
- Dorval
- Granby
- Maisonneuve
- Saint-Hyacinthe
- Saint-Jean-sur-Richelieu
- Salaberry-de-Valleyfield
- Sorel-Tracy

Centre de service

- Longueuil

Direction régionale Québec – Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec

Centres de service

- Baie-Saint-Paul
- Donnacona
- Drummondville
- Hamel
- Lebourgneuf
- Lévis
- Montmagny
- Saint-Joseph-de-Beauce
- Shawinigan
- Sherbrooke
- Thetford-Mines
- Trois-Rivières
- Victoriaville

Direction régionale Saguenay – Lac-Saint-Jean – Est-du-Québec

Centres de service

- Alma
- Baie-Comeau
- Bonaventure
- Gaspé
- Îles-de-la-Madeleine
- Matane
- Rimouski
- Rivière-du-Loup
- Roberval
- Saguenay
- Sept-Îles

Direction de l'information à la clientèle

Services

- information à la clientèle - Montréal – 1
- information à la clientèle - Montréal – 2
- information à la clientèle - Québec – 1
- information à la clientèle - Québec – 2

Direction générale de la planification et des opérations centralisées

Direction du soutien aux opérations et de la planification

Services

- soutien à la gestion
- soutien aux opérations
- soutien technique

Direction des projets spéciaux

Direction des opérations centralisées

Services

- entreprises
- traitement des données
- particuliers

Les unités administratives de la Société sont décrites ci-dessous dans l'ordre où l'organigramme de la page précédente les présente.

Le Bureau des plaintes

Le Bureau des plaintes a été mis sur pied pour porter assistance au citoyen qui s'estime lésé dans ses droits ou qui n'est pas satisfait du service reçu. Il analyse les situations qui ont donné lieu à des plaintes; le cas échéant, en vue d'améliorer le service et de mieux répondre aux attentes des citoyens, il formule des recommandations touchant les lois, les règlements ou les pratiques administratives.

La Direction générale de la planification et de la coordination

La Direction générale de la planification et de la coordination a pour mandat de coordonner les dossiers à portée organisationnelle. Ainsi, elle favorise la qualité des relations de la Société avec sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général. Elle est responsable de l'ensemble des activités de vérification interne et d'enquête. Elle assume la responsabilité de la planification stratégique pluriannuelle de la Société, de la Déclaration de services aux citoyens, du plan d'amélioration des services et du rapport annuel de gestion. Elle fait des études et des recherches; elle propose et évalue des stratégies ou des programmes en matière de sécurité routière et de services aux personnes accidentées.

La Direction de l'actuariat

La Direction de l'actuariat assure le suivi de la santé financière de la Société. Pour ce faire, elle analyse l'évolution du coût du régime d'assurance et évalue le montant des engagements à l'égard des personnes accidentées de la route. Elle projette la situation financière prévue à moyen terme, détermine le financement requis et calcule les contributions d'assurance pour les différentes catégories de détenteurs de permis de conduire et de propriétaires de véhicules. Elle assume également l'élaboration et le suivi de la politique de placement.

La Direction des applications technologiques en sécurité routière

La Direction des applications technologiques en sécurité routière assume le mandat de gestion de la société ATSR, inc. Cette société sans but lucratif a pour mission de promouvoir l'utilisation, par les forces policières du Québec, de la suite de logiciels Applications technologiques en sécurité routière pour l'application du Code de la sécurité routière et d'autres lois.

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques

En tant que secrétariat, la Direction du secrétariat et des affaires juridiques assure le soutien au fonctionnement du conseil d'administration, conserve les archives et les documents officiels de la Société, voit à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, conseille en matière d'éthique, effectue la coordination de la sécurité informatique et pilote la refonte du Code de la sécurité routière. En matière d'affaires juridiques, elle assure la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et les tribunaux administratifs; de plus, elle apporte son soutien aux unités administratives sur toute question d'ordre juridique dans un contexte non litigieux.

La Vice-présidence aux services aux accidentés

La Vice-présidence aux services aux accidentés administre le régime qui vise à compenser, jusqu'à concurrence des montants maximaux prévus par la Loi, les pertes économiques réelles occasionnées par un accident d'automobile, de même que les pertes dites non économiques, comme la perte de qualité de vie consécutive à un accident. Elle gère le programme de réadaptation, qui vise à ce que les personnes blessées recouvrent, le plus

rapidement possible, le meilleur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle. Elle traite les demandes d'aide financière des personnes handicapées, visant l'adaptation de leur véhicule. Elle révisé, sur demande, les décisions de première instance en matière d'indemnisation et soutient, dans leur démarche, les personnes accidentées. De concert avec ses partenaires, elle participe à la mise en place de mécanismes ou de programmes destinés à améliorer les soins et les services aux personnes accidentées. Enfin, elle joue un rôle-conseil quant à l'évolution du régime d'assurance et de son administration.

La Vice-présidence au contrôle routier

La Vice-présidence au contrôle routier constitue l'agence Contrôle routier Québec. Sa mission est de vérifier, sur route et en entreprise, si les lois et règlements qui régissent l'industrie du transport de personnes et de marchandises sont appliqués. Elle exerce également la surveillance du réseau de mandataires en vérification mécanique et veille à la mise en place, au suivi et au contrôle du Programme d'entretien préventif.

La Vice-présidence à la sécurité routière

La Vice-présidence à la sécurité routière, en collaboration avec les autres unités intéressées, prépare le plan d'action intégré de la Société en matière de sécurité routière. Elle détermine les normes, définit les politiques et élabore les programmes visant la prévention et la promotion en sécurité routière. Elle met au point les moyens d'évaluation et de contrôle en ce qui a trait à l'accès à la conduite, au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules. Elle contrôle la santé des conducteurs et exerce un suivi de leur comportement, elle suit les dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et elle produit divers outils d'information et de formation.

De plus, la Vice-présidence à la sécurité routière agit comme registraire des données de la Société qui ont trait au permis de conduire et à l'immatriculation. À ce titre, notamment, elle définit les normes et les procédures qui s'appliquent aux personnes qui alimentent ces registres, elle s'assure de la qualité des données colligées, en surveille la mise à jour et en contrôle la diffusion.

La Vice-présidence à l'administration et aux finances

La Vice-présidence à l'administration et aux finances encourage et favorise l'utilisation saine et efficace des ressources nécessaires au bon accomplissement de la mission et des mandats de la Société. À cette fin, elle met en place des politiques, des procédures et des normes, et elle en assure la diffusion. De plus, elle fournit de l'expertise-conseil, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au personnel en matière de ressources financières, de ressources matérielles et immobilières, de technologies de l'information et de gestion du personnel.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit, sur l'ensemble du territoire québécois, les services aux usagers de la route en matière de permis de conduire et d'immatriculation. Elle gère le centre d'appels, qui offre des services de première ligne à l'ensemble de la clientèle de la Société. Elle assure une aide technique aux personnes accidentées en matière d'indemnisation. Enfin, elle intervient en matière de sécurité routière auprès de la population en région et soutient la concertation régionale des partenaires de la Société en la matière.

Les programmes, la clientèle et les partenaires

Les lignes qui suivent présentent un survol des principaux programmes de la Société, ainsi que de sa clientèle et de ses partenaires.

DES PROGRAMMES ADAPTÉS AUX BESOINS

Les principaux programmes de la Société sont regroupés ici autour de trois thèmes : les services aux personnes accidentées, les services aux usagers de la route et la sécurité routière.

Les services aux personnes accidentées

L'INDEMNISATION

- **Le traitement des demandes**

Sur réception de la demande d'indemnité à la Société, un agent d'indemnisation est affecté au dossier. Il établit l'admissibilité de la personne accidentée, détermine les indemnités auxquelles elle a droit, lui fournit toute l'information utile et lui communique, par écrit, les décisions qu'il aura prises à son sujet. Un soutien technique gratuit est offert à la personne accidentée (ou à son représentant) qui a besoin d'une assistance pour remplir le formulaire de demande d'indemnité.

- **L'évaluation médicale**

Une information médicale adéquate est nécessaire pour établir le lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, pour mesurer la capacité de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles et pour évaluer l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles. Généralement, cette information est obtenue des médecins et des autres professionnels de la santé qui se sont chargés du traitement, des médecins évaluateurs de la Société, ainsi que des experts médico-légaux.

- **L'information à la clientèle**

Une équipe de préposés aux renseignements répond aux questions de la clientèle. Lorsqu'un préposé n'est pas en mesure de répondre lui-même à une question, il demande à l'agent d'indemnisation responsable du dossier de le faire. De plus, le service téléphonique automatisé offre aux personnes accidentées, ainsi qu'aux cliniques de physiothérapie, la possibilité d'obtenir, de façon sécuritaire, des renseignements techniques à propos de leurs dossiers.

- **La prise en charge rapide à l'hôpital**

Offert dans 25 hôpitaux, le service de prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée. Le formulaire prescrit est rempli par un professionnel de la santé du centre hospitalier et, avec l'accord du patient, est transmis, par voie électronique, à la Société. Ainsi, la personne accidentée est rapidement informée, de manière personnalisée, sur le régime. Quant à la Société, elle reçoit sans tarder l'information pertinente.

- **Les accidents à l'extérieur du Québec**

Lorsqu'un résident du Québec est impliqué dans un accident de la route à l'extérieur du Québec, il a accès, par une ligne téléphonique sans frais, à des services d'information, d'assistance et de traitement rapide de sa demande. La Société rapatrie rapidement les personnes qui ont subi des blessures graves ou qui sont placées dans une situation complexe. Les frais engagés sont alors remboursés selon les barèmes prévus.

LA RÉADAPTATION

Le but de la réadaptation est de permettre aux personnes accidentées de recouvrer rapidement, et au meilleur coût, leur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle, et d'en favoriser le maintien à long terme. Lorsqu'un agent d'indemnisation estime qu'une personne pourrait bénéficier de services spécialisés de réadaptation, il transfère son dossier au service de réadaptation de sa région. Un conseiller en réadaptation établit alors un plan de réadaptation en consultation avec la personne accidentée et soutient cette dernière dans la mise en œuvre de ce plan.

LA RÉVISION DES DÉCISIONS

La personne accidentée qui se croit lésée par une décision en matière d'indemnisation ou de réadaptation peut en demander par écrit la révision. Elle a alors la possibilité de soumettre de nouveaux documents à l'appui de sa demande. Le réviseur a le pouvoir de changer ou de maintenir la décision contestée. Il analyse le dossier de façon impartiale et rend une nouvelle décision par écrit, en la motivant. S'il y a lieu, il demande de nouveaux documents ou requiert une évaluation médicale de la part d'un professionnel de la santé.

LES STRATÉGIES DE SOINS

- **Le système intégré de traumatologie**

Le système intégré de traumatologie vise à minimiser les délais d'intervention, afin de diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes. Ce système fonctionne par l'intermédiaire d'un réseau d'accès rapide à des services complets en traumatologie, établi en collaboration avec de nombreux partenaires, provenant du réseau de la santé principalement. Chaque maillon est soumis à des indicateurs particuliers de performance pour ce qui est de l'accessibilité, de l'efficacité, de la qualité et de la continuité des services.

- **Le traitement des troubles associés à l'entorse cervicale**

Ce programme existe depuis 1998. Il s'adresse aux médecins traitants des blessés qui sont affectés de troubles associés à l'entorse cervicale. Il consiste à offrir à ces médecins un service de consultation auprès d'une équipe interdisciplinaire. Cette équipe peut être formée, selon les besoins, de différents professionnels : ergothérapeute, physiothérapeute, orthopédiste, neurologue, psychologue, travailleur social, chiropraticien, etc.

Les services aux usagers de la route

LE PERMIS DE CONDUIRE

Les services relatifs au permis de conduire comprennent, principalement, l'évaluation des connaissances et des habiletés des conducteurs, la délivrance et le renouvellement d'un permis de conduire, l'évaluation médicale des conducteurs, la révision d'une décision prise pour raison médicale et la perception des droits et des contributions d'assurance relatifs au permis. Ils comprennent également la délivrance des permis restreints et la vérification de la validité d'un permis de conduire.

L'IMMATRICULATION

Les services relatifs à l'immatriculation comprennent, principalement, la délivrance et le renouvellement de l'immatriculation, le remisage et la mise au rancart des véhicules, le transfert de propriété et la perception des droits et contributions d'assurance relatifs à l'immatriculation, y compris la perception en application du Régime d'immatriculation international. Ils comprennent également l'attestation de conformité, les permis spéciaux de circulation, le suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, de même que les renseignements spécialisés.

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Un service téléphonique de renseignements généraux, sans frais, est mis à la disposition de la clientèle. L'accès par télécopieur est disponible pour les personnes sourdes et les malentendants. Des transactions peuvent également se faire par téléphone. C'est le cas de la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, de l'annulation d'un permis de conduire, de l'obtention du dossier de conduite, de la vérification de la validité d'un permis de conduire, du changement d'adresse et du remisage ou de la mise au rancart d'un véhicule. Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également accessibles de façon sécuritaire par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive, qui est disponible en dehors des heures normales d'affaires.

LES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Société administre deux programmes au bénéfice des personnes handicapées :

- le programme d'adaptation des véhicules. Il a pour objet de subventionner des modifications aux véhicules des personnes handicapées dont les limitations fonctionnelles nuisent à leur capacité de monter dans leur véhicule ou de le conduire;
- le programme des vignettes de stationnement. Il a pour objet d'autoriser des personnes à utiliser les aires de stationnement réservées aux personnes handicapées.

La sécurité routière

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Les règles de délivrance et de maintien du privilège de conduire et de circuler avec un véhicule routier ont pour but d'assurer la sécurité de l'ensemble des usagers du réseau routier public. Ces règles ont trait à la délivrance du permis de conduire — comme l'accès graduel à la conduite —, au suivi de l'état de santé de certains conducteurs, au suivi du comportement des conducteurs et à l'application des sanctions (comme la suspension ou la révocation du permis, l'interdiction de remettre un véhicule en circulation et la saisie d'un véhicule pour conduite durant sanction). Elles ont également trait à la délivrance de l'immatriculation, à la vérification mécanique et à l'entretien préventif des véhicules, ainsi qu'au contrôle de l'assurance-responsabilité.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE MAINLEVÉE DE SAISIE

Un véhicule peut être saisi parce qu'un conducteur du véhicule a conduit durant sanction ou sans permis valide; dans ce cas, le propriétaire peut demander de reprendre possession de son véhicule avant la fin du délai normal de 30 jours. La Société établit alors, sans tarder, l'admissibilité de la demande et rend sa décision par écrit.

LA GESTION DU REGISTRE

La raison d'être du Registraire est d'assurer l'inscription, la conservation et la mise à jour des registres officiels en sécurité routière. Ces registres portent sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs agréés, ainsi que sur les rapports d'accidents remplis par les corps policiers. Le Registraire atteste également la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler.

LA PRÉVENTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET LA PROMOTION DE COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES

Les actions entreprises en promotion et en prévention visent à faire adopter, par les usagers de la route, des comportements sécuritaires. Elles comprennent, notamment :

- les mesures relatives à la conduite sous l'effet de l'alcool pour les conducteurs dont le permis a été révoqué (évaluation du comportement en rapport avec la consommation d'alcool et la conduite automobile, utilisation d'un antidémarrreur éthylométrique);
- le suivi des comportements à risque chez les propriétaires et exploitants de véhicules lourds ainsi que pour l'ensemble des usagers de la route;
- les campagnes de promotion de la sécurité routière, les activités éducatives en milieu scolaire et la diffusion d'information générale sur la sécurité routière.

LES NORMES DE SÉCURITÉ DES VÉHICULES ROUTIERS

Tout véhicule servant au transport de personnes et de marchandises doit faire l'objet d'une vérification mécanique périodique en vue d'établir l'état de fonctionnement de ses composantes mécaniques et de son équipement. Cette vérification doit être effectuée semestriellement dans le cas des autobus et des taxis, et annuellement dans le cas des camions. Toutefois, tout propriétaire de véhicule peut se soustraire à cette obligation en choisissant d'agir de manière préventive, par l'application du Programme d'entretien préventif. La Société assure la reconnaissance officielle des entreprises voulant mettre en oeuvre ce

dernier programme et surveille la qualité de cette mise en œuvre. De plus, elle surveille la qualité du travail fait par les mandataires qui effectuent la vérification mécanique des véhicules.

LE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER

Le contrôle de la conformité aux lois et règlements régissant le transport routier se fait sur route, où il vise à détecter les transporteurs qui ne se conforment pas aux normes. Il se fait également en entreprise pour y reconnaître les entreprises qui ne se soumettent pas aux exigences et, le cas échéant, pour prendre les mesures appropriées.

LA RÉVISION DES DÉCISIONS RELATIVES AU PERMIS DE CONDUIRE

Une personne qui se croit lésée peut demander la révision d'une décision qui a été prise, à la suite d'une évaluation médicale, au sujet de son permis de conduire.

De plus, depuis le 27 octobre 2002, la personne qui se croit lésée par une suspension immédiate donnée par un policier pour récidive d'alcool au volant peut en demander la révision.

Des millions de clients : citoyens et entreprises

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. Ainsi, n'importe où dans le monde, elles sont couvertes, sans égard à la faute, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile. Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et qui circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec.

Les conducteurs de véhicules (automobiles, cyclomoteurs, motocyclettes et véhicules lourds) — y compris les apprentis conducteurs —, les cyclistes, les piétons, les propriétaires de véhicules — individus et entreprises —, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises, les propriétaires de limousines et de taxis, les personnes accidentées de la route et les personnes handicapées comptent parmi les clients de la Société.

Des partenaires indispensables

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société s'allie à de nombreux partenaires indispensables qui viennent accroître sa capacité d'action et de prestation de services.

Pour l'aider à répondre aux besoins des personnes accidentées, les principaux partenaires de la Société sont : le réseau de la santé et des services sociaux (y compris les centrales de communication santé, les services d'ambulance, les centres de traumatologie et les centres de réadaptation); les municipalités; le réseau de la sécurité publique (y compris les corps de policiers et de pompiers); le réseau de l'éducation; les associations et les groupes d'entraide; l'Office des personnes handicapées du Québec; et les universités, pour le volet de la recherche et de l'enseignement.

Certains de ces partenaires sont aussi des collaborateurs en ce qui a trait à la sécurité routière. Sur ce chapitre, en outre, il y a lieu de mentionner, parmi ses principaux partenaires publics, les ministères suivants : Justice, Sécurité publique, Transports, Éducation, de même que la Commission des transports du Québec et les cours municipales.

La Société peut également compter sur de nombreux partenaires privés, parmi lesquels : les mandataires en permis de conduire et immatriculation, les mandataires en vérification mécanique, les accréditeurs des écoles de conduite, soit l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) et CAA Québec, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, les associations de camionnage et de transport par autobus, l'Association professionnelle du dépannage du Québec, la Fédération motocycliste du Québec, les compagnies d'assurance, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement

des assureurs automobiles, la compagnie Guardian Interlock (pour le programme antidémarrreur), et la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes (pour le programme d'évaluation du comportement des personnes relativement à la compatibilité de leur consommation d'alcool ou de drogue avec la conduite sécuritaire d'un véhicule routier).

Enfin, à l'extérieur du Québec, la Société entretient des relations régulières avec l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), les administrations des États américains et le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), sans oublier les ministères et les organismes de transport du Canada et des autres provinces et territoires canadiens.



LES OBJECTIFS

Les objectifs de la Société, pour l'année 2002, sont décrits dans son plan stratégique 2001-2005. La Société a également comme objectif de respecter, au mieux, chacune des normes de prestation de service qui se trouvent dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Il convient de rappeler ici que la Société a entrepris de réviser son plan stratégique ainsi que sa Déclaration de services aux citoyens. Les documents révisés devraient être prêts au cours de l'année 2003.

LE PLAN STRATÉGIQUE

En ce qui concerne les deux grands volets de la mission que lui a confiée le législateur, soit la sécurité routière et l'assurance automobile, la Société a l'ambition de faire en sorte que le Québec demeure dans le peloton de tête des pays du monde. Cette ambition se reflète clairement dans les deux grandes orientations de son plan stratégique 2001-2005 : « des routes parmi les plus sûres au monde » et « un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde ».

En matière de sécurité routière, la Société vise, d'une part, à réduire le bilan routier au moyen d'un ensemble de mesures et, d'autre part, à améliorer son service en ce qui concerne la gestion de l'accès au réseau routier, c'est-à-dire ce qui concerne l'obtention et le maintien du permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules.

De concert avec ses partenaires, elle vise à ce que le nombre de décès et le nombre de blessés graves sur les routes soient réduits de 15 p. 100 à la fin de 2005. Cela signifie un bilan routier ne dépassant pas 650 décès et 4 750 blessés graves. La Société se propose de contribuer largement à l'atteinte de cet objectif en menant un ensemble d'actions ciblées en vue de faire évoluer le comportement des usagers de la route et de faire respecter les normes de sécurité des véhicules. Les actions envisagées ont rapport, notamment, à la consommation d'alcool, à la vitesse excessive, à la fatigue, aux conducteurs à haut risque et aux défauts mécaniques.

Par ailleurs, la Société se propose de mieux outiller ses employés pour leur permettre d'intervenir et d'informer les citoyens sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation.

Conformément aux orientations gouvernementales en la matière, elle se propose également de mettre au point la prestation électronique de certains services.

En matière d'assurance automobile, la Société vise à améliorer les services aux personnes accidentées et à maintenir les contributions d'assurance à un niveau qui les situe parmi les moins élevées en Amérique du Nord.

Du côté des services aux personnes accidentées, elle se propose, notamment, de mieux assurer la qualité des décisions, de réduire les délais de paiement des indemnités, d'accélérer la révision des décisions et, en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé, de faire en sorte que les personnes accidentées puissent recevoir, au moment opportun, les traitements appropriés à leur état.

L'annexe 5 présente un extrait du plan stratégique 2001-2005.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Depuis longtemps, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, au cours des dernières années, elle a pris des engagements publics à cet égard. La Déclaration de services aux citoyens qu'elle a rendue publique en avril 2001 se situe dans le prolongement de ses démarches antérieures.

Cette déclaration de services fait état de normes qualitatives et quantitatives à l'égard des principaux services de la Société. Ces normes se répartissent en trois groupes :

- les normes de portée générale. Elles portent, notamment, sur l'attitude du personnel, sur les communications téléphoniques et écrites, ainsi que sur le traitement des plaintes;
- les normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur l'indemnisation, sur la réadaptation et sur la révision des décisions d'indemnisation;
- les normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur les services téléphoniques, les services au comptoir, l'évaluation des conducteurs, le renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation, la décision de retirer le permis de conduire et la révision de cette dernière.

Dans les trois groupes, il est fait état de bon nombre de normes de diligence.

L'annexe 6 présente le texte de la Déclaration de services aux citoyens de la Société.



LES RÉSULTATS

Le sommaire des résultats	30
La qualité des services aux citoyens	35
Les services dans leur ensemble	35
Les services aux personnes accidentées	42
Les services aux usagers de la route	55
La sécurité routière	62
Le financement du régime d'assurance	76

Les résultats de la Société pour 2002 sont présentés selon la structure suivante :

- le sommaire des résultats
 - la qualité des services aux citoyens
 - la sécurité routière
 - le financement du régime d'assurance
- la qualité des services aux citoyens
 - les services dans leur ensemble
 - le comportement du personnel
 - les communications avec les citoyens
 - le traitement des plaintes
 - les services aux personnes accidentées
 - les services aux usagers de la route
- la sécurité routière
- le financement du régime d'assurance

Chaque section donne une description des résultats obtenus à l'égard des objectifs annoncés dans le plan stratégique et à l'égard des normes de prestation de service mises en avant dans la Déclaration de services aux citoyens.

Sommaire des résultats

Objectif/Norme	Indicateur	Cible 2005	Cible 2002	Résultat
La qualité des services aux citoyens				
Les services dans leur ensemble				
Source : Déclaration de services aux citoyens				
Nous vous accordons notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie	—	S. O.	S. O.	Notes moyennes de satisfaction variant de 7,7 à 8,8 sur 10
Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit	—	S. O.	S. O.	—
Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité	—	S. O.	S. O.	Notes moyennes de satisfaction variant de 8,3 à 9,0 sur 10
Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible	—	S. O.	S. O.	Notes moyennes de satisfaction de 8,8 et de 9,0 sur 10
Nous vous fournissons des renseignements auxquels vous pouvez vous fier	—	S. O.	S. O.	Notes moyennes de satisfaction de 7,9 et de 8,6 sur 10
Au téléphone, nous vous répondons en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé	Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins	S. O.	S. O.	68 %
Si nous devons vous rappeler, nous le faisons en 2 jours ouvrables ou moins	Proportion des retours d'appels en 2 jours ouvrables ou moins	S. O.	S. O.	80 %
Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins	Proportion de la correspondance traitée en 10 jours ouvrables ou moins	S. O.	S. O.	90 %
Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins	Proportion du courrier électronique traité en 2 jours ouvrables ou moins	S. O.	S. O.	98 %
Si vous nous téléphonez au sujet d'une plainte, nous vous rappelons en moins d'un jour ouvrable	Proportion des cas où le délai est respecté	S. O.	S. O.	94 %
Si vous nous écrivez au sujet d'une plainte, nous traitons votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables	Proportion des cas où le délai est respecté	S. O.	S. O.	89 %
Les services aux personnes accidentées				
Source : Plan stratégique 2001-2005				
<i>Orientation 2 : Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde</i>				
<i>Axe d'intervention 2.1 : De meilleurs services aux personnes accidentées</i>				
Améliorer le service à la clientèle accidentée	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services	—	—	Note moyenne de satisfaction : 7,8 sur 10 (enquête menée en 2000)
Réduire le délai entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu pour les bénéficiaires du processus de prise en charge rapide	Délai moyen entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu	25 jours	30 jours	34 jours
Accroître la proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide des accidentés directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés	Proportion des blessés hospitalisés à la suite d'un accident de la route qui ont accès au processus de prise en charge rapide	75 % (à réévaluer)	70 %	80 %

Objectif/Norme	Indicateur	Cible 2005	Cible 2002	Résultat
Les services aux personnes accidentées (suite)				
Améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel	—	—	—	—
Réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation	—	—	—	—
Réaliser un programme d'amélioration continue de la qualité des services du réseau des centres de traumatologie	Nombre d'établissements visités	Tous les établissements (80) visités en cinq ans	16 établissements visités en 2002	30 établissements visités en 2002
Développer et maintenir le partenariat en matière de traumatologie afin d'assurer un service efficace dans la chaîne de services pré-hospitaliers, hospitaliers et post-hospitaliers	Taux de mortalité des blessés graves ayant un indice de gravité des blessures (Injury Severity Score) de 50	En deça de 20 %	—	—
Dans un délai de 30 jours de l'envoi d'un accidenté en réadaptation, élaborer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention	Proportion des cas où un plan est élaboré dans un délai de 30 jours	100 %	100 %	84 %
Traiter les demandes de révision des personnes accidentées dans un délai de trois mois dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires	Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les trois mois	—	—	34,2 %
Traiter les demandes de révision des personnes accidentées dans un délai de cinq mois dans les cas où une rencontre ou des documents additionnels sont nécessaires	Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les cinq mois	—	—	53,2 %
Source : Déclaration de services aux citoyens				
Si vous en avez besoin, nous vous fournissons une aide technique pour remplir votre demande d'indemnité	—	S. O.	S. O.	—
Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, un agent d'indemnisation vous téléphone dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande d'indemnité pour voir avec vous les détails de votre demande	Proportion des cas où un agent téléphone dans les 14 jours	S. O.	S. O.	68 %
Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, nous vous versons un premier paiement dans les 30 jours qui suivent la réception de votre demande accompagnée de toutes les preuves et pièces justificatives nécessaires	Proportion des cas où un paiement est versé dans les 30 jours	S. O.	S. O.	75 %
Dans les cas de décès, nous informons le représentant de la personne décédée de l'admissibilité à une indemnité de décès dans les 37 jours qui suivent la réception de la réclamation	Proportion des cas où le délai de 37 jours est respecté	S. O.	S. O.	86 %

Objectif/Norme	Indicateur	Cible 2005	Cible 2002	Résultat
Les services aux personnes accidentées (suite)				
Votre agent d'indemnisation vous tient informé à toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier. Chaque décision prise vous est communiquée par écrit	—	S. O.	S. O.	—
Au plus tard 15 jours après la décision de vous faire bénéficier de la réadaptation, un conseiller en réadaptation prend charge de votre cas. Par la suite, il vous établit un plan de réadaptation personnalisé et vous assiste dans vos démarches	Proportion des cas où le délai de 15 jours est respecté	S. O.	S. O.	96 %
Nous vous transmettons par écrit toute décision relative à votre plan de réadaptation	—	S. O.	S. O.	—
Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre, sur la recevabilité de votre demande et sur la préparation de la preuve	—	S. O.	S. O.	—
Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation et si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons notre nouvelle décision dans un délai ne dépassant pas 5 mois	Proportion des cas où le délai ne dépasse pas 5 mois	S. O.	S. O.	46 %
Les services aux usagers de la route Source : Plan stratégique 2001-2005 <i>Orientation 1 : Des routes parmi les plus sûres au monde</i> <i>Axe d'intervention 1.2 : Accès au réseau routier : un service plus complet et plus efficace</i>				
Améliorer le service lié à la gestion de l'accès au réseau routier	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services	—	—	Notes moyennes de satisfaction : 7,6 et 8,5 sur 10 (enquêtes de 2001 et de 2002)
Adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur	—	—	—	—
Réaliser 30 % des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique	Proportion des transactions effectuées en mode auto-service	30 %	—	—
Assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et l'équipement technologique	—	—	—	—
Améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir en matière de sécurité routière et les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation	—	—	—	—

Objectif/Norme	Indicateur	Cible 2005	Cible 2002	Résultat
Les services aux usagers de la route (suite) Source : Déclaration de services aux citoyens				
Dans nos centres de service, vous n'avez pas à attendre plus de 30 minutes avant d'être servi	Proportion des cas où l'attente ne dépasse pas 30 minutes	S. O.	S. O.	89 %
Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 20 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette	Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 20 jours ouvrables	S. O.	S. O.	84 %
Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 10 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule lourd	Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 10 jours ouvrables	S. O.	S. O.	90 %
En cas de suspension ou de révocation de votre permis de conduire, nous vous transmettons par messagerie : <ul style="list-style-type: none"> • un avis écrit donnant les motifs de la suspension ou de la révocation; • une copie de votre relevé d'infractions et de sanctions; • s'il y a lieu, un document d'information expliquant les conséquences de la suspension ou de la révocation et la façon de procéder pour obtenir un nouveau permis 	—	S. O.	S. O.	—
Si vous demandez la révision de la décision que nous avons prise au sujet de votre permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre et sur la preuve à faire	—	S. O.	S. O.	—
Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons une nouvelle décision dans un délai de 30 jours	Proportion des cas où une décision est rendue dans les 30 jours	S. O.	S. O.	77 %

La sécurité routière

Source : Plan stratégique 2001-2005

Orientation 1 : Des routes parmi les plus sûres au monde
Axe d'intervention 1.1 : 15 % moins de décès et de blessés graves

15 % moins de décès et de blessés graves	Nombre de victimes de la route (décès et blessés graves)	650 décès 4 750 blessés graves	728 décès 5 235 blessés graves	703 décès 5 448 blessés graves
10 % moins de décès et de blessés graves causés par la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie	Nombre de victimes décédées dans des accidents liés à la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie	253 décès	—	183 décès (en 2001)
10 % moins de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive	Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents liés à la vitesse excessive	155 décès 863 blessés graves	—	144 décès 932 blessés graves

Objectif/Norme	Indicateur	Cible 2005	Cible 2002	Résultat
La sécurité routière (suite)				
10 % moins de décès et de blessés graves causés par la présence de conducteurs à haut risque sur les routes	—	—	—	—
15 % moins de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd	Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents impliquant un véhicule lourd	153 décès 502 blessés graves	169 décès 555 blessés graves	152 décès 525 blessés graves
Réduire à 10 % la proportion des accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds	Nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds par rapport au nombre total d'accidents	10 %	—	—
Réduire à 20 % la proportion des véhicules lourds ayant une défectuosité mécanique majeure	Nombre de véhicules lourds ayant une défectuosité mécanique majeure par rapport au nombre total de véhicules lourds	20 %	—	15,4 % (enquête de 2001)
10 % moins de décès parmi les motocyclistes	Nombre de décès parmi les motocyclistes	48 décès	51 décès	48 décès
Augmenter à 97 % le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 % son utilisation sur la banquette arrière	Taux d'utilisation de la ceinture de sécurité (banquette avant, banquette arrière)	97 % sur la banquette avant 90 % sur la banquette arrière	—	Conducteurs : 91,3 % Passagers avant : 91,4 % Passagers arrière : 72,0 % (enquête de 2001)
Augmenter de 10 % le taux global d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants	Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants	41 %	—	51,6 % (enquête de 2001)
10 % moins de décès et de blessés graves parmi les piétons	Nombre de victimes (décès et blessés graves) parmi les piétons	104 décès 535 blessés graves	111 décès 571 blessés graves	91 décès 485 blessés graves
Augmenter à 75 % le taux de port du casque de cycliste	Taux de port du casque de cycliste	75 %	—	27,1 %
Assurer l'implantation harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique pour les utilisateurs de patins à roues alignées	—	—	—	—
Le financement du régime d'assurance				
Source : Plan stratégique 2001-2005				
<i>Orientation 2 : Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde</i>				
<i>Axe d'intervention 2.2 : Des contributions d'assurance parmi les plus basses en Amérique du Nord</i>				
Maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau possible	Contribution d'assurance totale exigée pour les permis de conduire (conducteurs avec moins de 4 points d'inaptitude) et pour l'immatriculation (véhicule de promenade)	—	—	130 \$ (23 \$ pour le permis de conduire et 107 \$ pour l'immatriculation)

La qualité des services aux citoyens

LES SERVICES DANS LEUR ENSEMBLE

Les résultats de la présente section se rapportent à des normes de prestation de service énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Normes de prestation de service – 2002

Source: Déclaration de services aux citoyens

Les normes de prestation de service qui suivent portent sur le comportement du personnel, les communications avec les citoyens et le traitement des plaintes.

En ce qui concerne le comportement du personnel

Les notes de satisfaction citées comme résultats à l'égard des cinq normes suivantes, c'est-à-dire celles qui ont trait au comportement du personnel, sont tirées de deux enquêtes par sondage auprès de la clientèle :

- une première enquête, menée en décembre 2001 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle ayant communiqué, par téléphone, avec les services d'information à la clientèle de la Société, pour obtenir soit des renseignements généraux, soit des services relativement au permis de conduire ou à l'immatriculation des véhicules²;
- une deuxième enquête, menée en octobre 2002 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle indemnisée ayant communiqué par téléphone avec la Société au sujet de son dossier d'indemnisation.

Comme ces deux secteurs d'activité avaient fait l'objet de sondages auparavant, les résultats obtenus lors de ces sondages antérieurs sont fournis afin de démontrer l'évolution de la satisfaction de la clientèle. Ces résultats sont tirés des enquêtes suivantes :

- une première enquête, menée en décembre 1998 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle ayant communiqué par téléphone avec les services d'information à la clientèle de la Société;
- une deuxième enquête, menée en avril 2000 par la firme Léger & Léger – recherche et stratégie marketing, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle indemnisée ayant communiqué par téléphone avec la Société.

Norme :

Nous vous accordons notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie.

RÉSULTAT :

Dans les enquêtes relatives aux services téléphoniques, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour l'attention, le respect et la courtoisie :

	Renseignements généraux		Renseignements à la clientèle indemnisée	
	2001	1998	2002	2000
Courtoisie de l'employé	8,8	N/D	8,6	N/D
Respect et considération manifestés	8,8	9,2	8,5	8,2
Compréhension des besoins du client	8,5	8,9	7,7	7,4
Souci de vérifier la satisfaction	8,1	8,3	7,7	7,4

2 Les résultats de cette enquête ont également été utilisés pour les besoins du Rapport annuel de gestion 2001.

● **COMMENTAIRES :**

«La primauté du client» est une valeur de la Société. Elle se reflète notamment dans le respect et la courtoisie dont chacun doit faire preuve dans ses communications avec la clientèle.

Divers moyens sont mis en place pour assurer l'application de cette norme de prestation de service. Entre autres, les employés qui sont en contact direct avec la clientèle ont des rencontres régulières d'échange d'information et reçoivent de la formation sur la communication avec la clientèle. De plus, les résultats des sondages leur sont présentés, ce qui les encourage à continuer à donner un service de grande qualité en ayant à l'esprit les attentes des clients à leur égard.

Par ailleurs, en 2002, 37 plaintes fondées de citoyens ont été reçues à propos de la courtoisie ou du respect (3 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)³. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 22 plaintes fondées avaient été reçues sur le même sujet (ce qui équivaut à environ 29 plaintes sur une base annuelle).

● **Norme :**

Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit.

● **COMMENTAIRES :**

Cette norme, comme les autres de la présente section, porte d'abord sur le comportement du personnel. Elle exige, de la part des employés, de diriger les citoyens vers les services appropriés et de les informer, au besoin, quant à la façon d'obtenir le service.

En plus du comportement du personnel toutefois, il y a lieu de s'assurer que les citoyens peuvent facilement avoir accès aux services de la Société. Cela soulève nombre de questions, comme celle des heures d'ouverture à la Société et la facilité à obtenir la communication. Les enquêtes relatives aux services téléphoniques ont donné les résultats suivants à l'égard de ces deux questions :

	Renseignements généraux		Renseignements à la clientèle indemnisée	
	2001	1998	2002	2000
Proportion de la clientèle qui est tout à fait ou assez satisfaite des heures d'ouverture	80 %	N/D	86 %	83 %
Rapidité à obtenir la communication (note moyenne sur 10)	7,1	6,9	6,8	6,0

La volonté de faciliter l'accès aux services, au bénéfice des citoyens, se reflète dans diverses initiatives. En voici quelques exemples :

- il y a eu une augmentation importante des ressources dans les secteurs de l'indemnisation et des services téléphoniques;
- les services d'information à la clientèle ont été regroupés, ce qui permet une meilleure organisation du travail et un meilleur service à la clientèle;
- un projet d'optimisation du centre d'appels est en cours.

³ Des réserves doivent être faites au sujet de l'information sur les plaintes. Le système de gestion des requêtes clients de la Société n'enregistre que les plaintes reçues par les directions, ou à un niveau plus élevé de la hiérarchie. Une exception toutefois : les plaintes sur l'accès aux services y sont enregistrées même si elles ont été reçues à un niveau inférieur de la hiérarchie. Dans les résultats présentés, cela entraîne une surreprésentation de ce motif de plainte. De plus, les contrôles en place ne permettent de se prononcer ni sur la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans le système, ni sur la fiabilité de l'information enregistrée. Au printemps 2003, des correctifs seront apportés.

Par ailleurs, en 2002, 688 plaintes fondées de citoyens ont été reçues à propos de l'accès aux services, principalement en ce qui concerne le téléphone (51 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées). Cette proportion élevée résulte de la surreprésentation des plaintes à propos de l'accès aux services⁴. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 708 plaintes fondées avaient été reçues sur le même sujet (ce qui équivaut à environ 944 plaintes sur une base annuelle).

Norme :

Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité.

RÉSULTAT :

Dans les enquêtes relatives aux services téléphoniques, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour l'équité et pour la confidentialité :

	Renseignements généraux		Renseignements à la clientèle indemnisée	
	2001	1998	2002	2000
Traitement juste et équitable	8,7	9,1	8,3	7,8
Traitement confidentiel	9,0	9,1	8,8	9,0

COMMENTAIRES :

Les citoyens ont une très bonne opinion de l'équité et de la confidentialité dont la Société fait preuve dans le traitement de leur dossier.

«L'intégrité et l'équité dans toutes ses actions» est une valeur de la Société. Les résultats démontrent que les employés ont à cœur de traiter les clients de façon juste et équitable. C'est en partie en raison des outils d'aide à la décision que l'équité de traitement peut être assurée. Par exemple, un outil de référence médical assure une plus grande uniformité dans le traitement des dossiers des personnes accidentées de la route, de sorte que des cas similaires puissent faire l'objet de décisions comparables.

La confidentialité des renseignements demeure une préoccupation constante à la Société. L'ensemble du personnel a été formé à ce sujet et il est sensibilisé à son importance. De plus, des projets ont été réalisés pour redresser les zones de risques potentiels⁵.

En 2002, malgré le volume de dossiers et le nombre de personnes qui ont accès aux renseignements pour l'accomplissement de leurs tâches, seulement 6 plaintes fondées de citoyens ont été reçues à propos de l'équité ou de la confidentialité (0,4 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)⁴. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 2 plaintes fondées avaient été reçues sur le même sujet (ce qui équivaut à environ 3 plaintes sur une base annuelle).

4 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

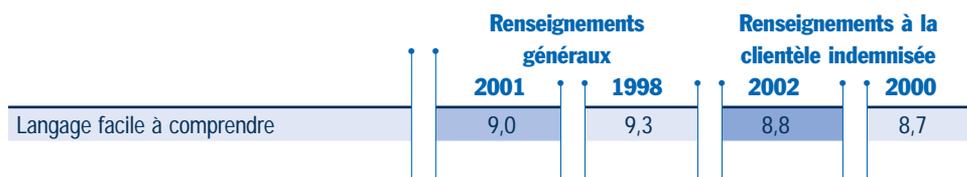
5 Pour plus d'information, voir à la page 100 «Protection des renseignements personnels».

Norme :

Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible.

RÉSULTAT :

Dans les enquêtes relatives aux services téléphoniques, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour la clarté et la simplicité du langage :



COMMENTAIRES :

La clientèle est très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage utilisé au téléphone. De plus, des projets en cours visent à poursuivre la simplification des communications avec la clientèle, faites par écrit.

Par ailleurs, au cours de l'automne 2002, des programmes d'assurance qualité ont été mis en place dans le secteur des services aux personnes accidentées et pour les services téléphoniques.

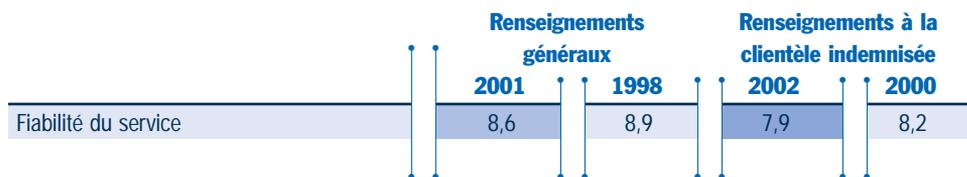
Enfin, en 2002, seulement 4 plaintes fondées de citoyens ont été reçues à propos de la clarté du langage utilisé (0,3 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)⁶. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 2 plaintes fondées avaient été reçues sur le même sujet (ce qui équivaut à environ 3 plaintes sur une base annuelle).

Norme :

Nous vous fournissons des renseignements auxquels vous pouvez vous fier.

RÉSULTAT :

Dans les enquêtes relatives aux services téléphoniques, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour la fiabilité des renseignements :



COMMENTAIRES :

Dans l'ensemble, les citoyens sont satisfaits de la fiabilité des renseignements transmis. Cet aspect est considéré dans les efforts importants qui sont actuellement déployés en vue d'améliorer le service à la clientèle. De plus, la Société prend des dispositions pour que son personnel soit informé sans retard des changements législatifs, réglementaires et administratifs pouvant affecter les décisions ou l'information transmises à la clientèle.

En 2002, 50 plaintes fondées de citoyens ont été reçues à propos de la fiabilité des renseignements fournis (4 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)⁶. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 13 plaintes fondées avaient été reçues sur le même sujet (ce qui équivaut à environ 17 plaintes sur une base annuelle).

⁶ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Norme :

Au téléphone, nous vous répondons en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.

INDICATEUR :

Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 68 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'année précédente :



Depuis le 1^{er} juin 2002, les services téléphoniques du Service de l'évaluation médicale, du Service de la gestion des sanctions des conducteurs et du Service de l'information à la clientèle accidentée sont intégrés au centre d'appels de la Société. Celui-ci est composé de deux unités de service, l'une à Québec et l'autre à Montréal.

En 2003, en vue d'améliorer le service téléphonique, une troisième unité de service sera ajoutée à Murdochville, avec 52 nouveaux préposés. De plus, un projet global d'optimisation du centre d'appels est en cours. Ce projet vise à revoir l'organisation du travail et à moderniser l'infrastructure technologique de façon à améliorer la qualité de service et la performance.

En 2002, seulement 2 plaintes fondées ont été reçues en rapport avec cette norme de prestation de service⁷. Il n'y en avait eu aucune au cours des neuf derniers mois de 2001.

Norme :

Si nous devons vous rappeler, nous le faisons en 2 jours ouvrables ou moins.

INDICATEUR :

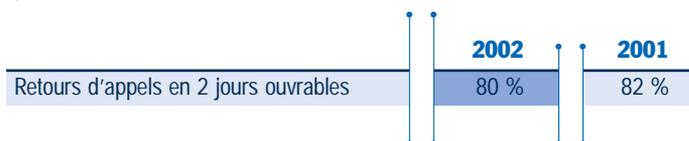
Proportion des retours d'appels en 2 jours ouvrables ou moins.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 80 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Dans plus de neuf cas sur dix, les retours d'appels ont rapport à des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information sur leur dossier. Le résultat de 2002 n'est que légèrement inférieur à celui de l'année précédente :



7 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

La charge de travail très lourde des agents d'indemnisation explique la performance obtenue en 2002. Depuis plus d'un an, il y a eu embauche et formation de 78 nouveaux agents d'indemnisation. Toutefois, il faut prendre en considération que plus de douze mois sont nécessaires pour qu'un nouvel agent devienne autonome. Par conséquent, les effets de cette embauche sur la performance ne se manifesteront que progressivement.

En 2002, il y a eu 15 plaintes fondées en rapport avec le retour d'appels en 2 jours ouvrables (1 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées), comparativement à 6 au cours des neuf derniers mois de 2001 (ce qui équivaut à environ 8 plaintes sur une base annuelle)⁸.

Norme :

Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

INDICATEUR :

Proportion de la correspondance traitée en 10 jours ouvrables ou moins.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 90 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Le résultat obtenu en 2002 est légèrement inférieur à celui de l'année précédente :



Il importe de mentionner que, lorsque la norme de 10 jours ouvrables ne peut être satisfaite (à cause de la complexité du cas, par exemple), le citoyen reçoit une communication verbale ou écrite l'informant du délai prévu pour répondre à sa demande.

En 2002, seulement 2 plaintes fondées ont été reçues à la Société en rapport avec cette norme de prestation de service⁸. Il n'y en avait eu aucune au cours des neuf derniers mois de 2001.

Norme :

Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

INDICATEUR :

Proportion du courrier électronique traité en 2 jours ouvrables ou moins.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 98 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

La performance à l'égard de cette norme de prestation de service se maintient à un degré très élevé :



⁸ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

La grande majorité des courriels reçoivent une réponse le jour même où ils sont reçus. En vue de répondre aux attentes des citoyens à cet égard, la Société entend continuer à répondre rapidement aux courriels de citoyens.

En 2002, seulement une plainte fondée a été reçue à la Société en rapport avec cette norme de prestation de service⁹. Il y en avait eu 2 au cours des neuf derniers mois de 2001.

En ce qui concerne le traitement des plaintes

Norme :

Si vous nous téléphonez au sujet d'une plainte, nous vous rappelons en moins d'un jour ouvrable.

INDICATEUR :

Proportion des cas où le délai est respecté.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 94 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Le taux de respect de cette norme se maintient depuis trois ans :



La mesure du résultat porte sur les plaintes enregistrées dans le système de gestion des requêtes clients de la Société. Dans une proportion de 70 p. 100, les plaintes reçues en 2002 ont été faites verbalement.

En 2002, il y a eu 5 plaintes fondées en rapport avec cette norme de prestation de service (0,4 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées), comparativement à 7 au cours des neuf derniers mois de 2001 (ce qui équivaut à environ 9 plaintes sur une base annuelle)⁹.

Norme :

Si vous nous écrivez au sujet d'une plainte, nous traitons votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

INDICATEUR :

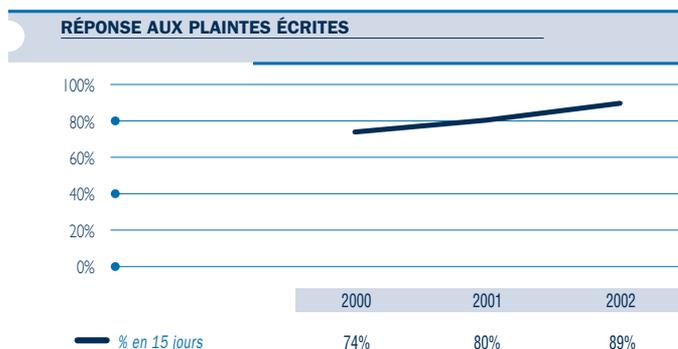
Proportion des cas où le délai est respecté.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 89 p. 100 des cas.

⁹ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

- **COMMENTAIRES:** Depuis trois ans, le taux de respect de cette norme s'est accru, chaque année, de façon évidente :



La mesure du résultat porte sur les plaintes enregistrées dans le système de gestion des requêtes clients de la Société. Dans une proportion de 30 p. 100, les plaintes reçues en 2002 ont été faites par écrit.

En 2002, il y a eu 5 plaintes fondées en rapport avec le traitement des plaintes écrites en 15 jours ouvrables (0,4 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées). Il y en avait eu 4 sur le même sujet au cours des neuf derniers mois de 2001 (ce qui équivaut à environ 5 plaintes sur une base annuelle)¹⁰.

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

Les résultats de la présente section se rapportent, d'une part, à des objectifs du plan stratégique et, d'autre part, à des normes de prestation de service énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Objectifs stratégiques 2005

Source: Plan stratégique 2001-2005
 Orientation 2: Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde
 Axe d'intervention 2.1: De meilleurs services aux accidentés

Objectif de l'axe d'intervention

● **Objectif :**

Améliorer le service à la clientèle accidentée.

● **INDICATEUR:**

Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services.

● **CIBLE 2005:**

Aucune n'a été fixée.

● **CIBLE 2002:**

Aucune n'a été fixée.

● **RÉSULTAT:**

Selon une enquête réalisée en 2000, la note moyenne de satisfaction à l'égard de l'ensemble des services reçus en indemnisation est de 7,8 sur 10.

● **COMMENTAIRES:**

Ce résultat provient d'une enquête menée en mars 2000 par la firme Léger & Léger – Recherche et stratégie marketing. Cette enquête visait à déterminer les attentes de la clientèle à l'égard des services d'indemnisation, et à évaluer la satisfaction relativement au travail des agents d'indemnisation et au travail des agents de révision.

¹⁰ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Ce résultat est le même que celui qui a été rapporté dans le Rapport annuel de gestion 2001. En effet, aucune nouvelle enquête n'a été menée en 2002 sur l'ensemble du service.

Notons cependant que la Société a entrepris des transformations importantes dans le service aux accidentés, lesquelles donnent pleine satisfaction à la clientèle. En particulier, un projet pilote a été réalisé dans le but d'expérimenter, dans le contexte du Québec, une nouvelle approche de soins personnalisés pour les cas d'entorse ou de blessure musculaire. Ce modèle avait été mis au point par le *Millard Health Centre*, un centre de réadaptation appartenant au *Workers' Compensation Board* de l'Alberta. Le rapport final du projet a été déposé en avril 2002.

Dans le cadre de ce projet, une enquête par sondage a été menée par la firme SOM auprès des participants. Cette enquête a démontré des résultats très positifs quant à la durée de l'incapacité, à la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus et à la durabilité de la reprise du travail.

D'ici à décembre 2003, la Société déploiera progressivement le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires sur l'ensemble du territoire québécois. Pour ce faire, des liens de partenariat seront établis avec 97 cliniques de physiothérapie et 16 autres partenaires sont appelés à devenir des centres d'évaluation.

Objectifs spécifiques



Objectif :

Accroître la proportion des blessés hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide des accidentés directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés.

INDICATEUR :

Proportion des blessés hospitalisés à la suite d'un accident de la route qui ont accès au processus de prise en charge rapide.

CIBLE 2005 :

75 p. 100 (à réévaluer).

CIBLE 2002 :

70 p. 100.

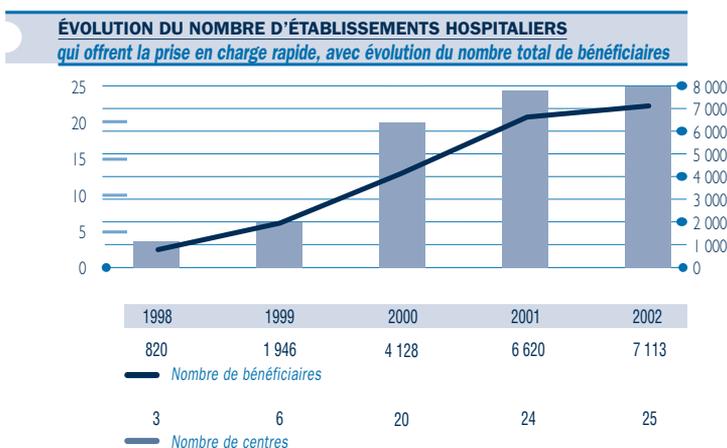
RÉSULTAT :

80 p. 100.

COMMENTAIRES :

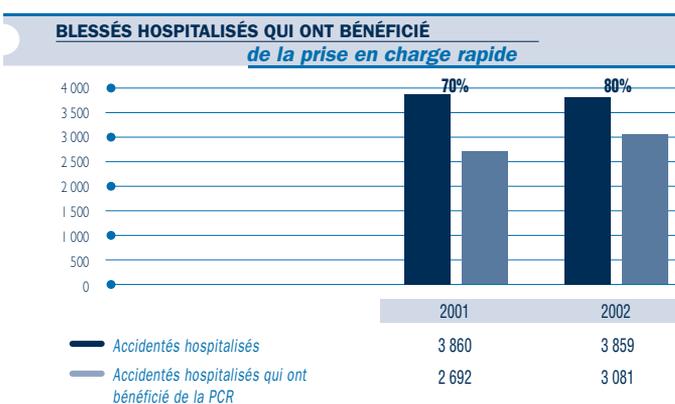
En tant que projet, le service de « prise en charge rapide » a vu le jour en 1998 et a été déployé graduellement jusqu'en 2002 dans des établissements hospitaliers liés par contrat. Devant le succès obtenu par ce service, la Société lui a conféré, en 2002, le statut de service permanent. Ce service s'adresse essentiellement aux personnes accidentées hospitalisées ou dont la gravité des blessures nécessite une convalescence de plus de sept jours. Il permet à ces dernières de recevoir, au cours de leur séjour dans un centre hospitalier, le soutien nécessaire pour accéder rapidement au programme d'indemnités de la Société. Ainsi, dès que leur état le permet, les patients reçoivent la visite d'un agent de liaison, généralement une infirmière de l'hôpital. Celui-ci leur donne de l'information sur la protection accordée par le régime d'assurance automobile et, avec leur accord, procède à l'ouverture de leur dossier d'indemnisation. Les renseignements recueillis sont alors transmis électroniquement à la Société, ce qui permet de procéder plus rapidement au paiement des indemnités et, le cas échéant, de préparer l'envoi en réadaptation.

Le graphique ci-dessous illustre la progression du nombre de bénéficiaires de la prise en charge rapide depuis la mise sur pied de ce service, au regard de l'évolution du nombre d'établissements hospitaliers qui offrent le service.



Le présent objectif ne vise qu'une partie des personnes qui peuvent bénéficier de la prise en charge rapide¹¹, soit les personnes blessées admises dans un établissement hospitalier. En 2002, 7 113 personnes se sont prévalues de la prise en charge rapide; parmi elles, 3 081 étaient hospitalisées (43 p. 100). À partir des données du ministère de la Santé et des Services sociaux (banque de données MED-ÉCHO), on estime¹² à 3 859 le nombre de victimes hospitalisées admissibles à l'assurance automobile au cours de la même période. Les personnes hospitalisées qui se sont prévalues de la prise en charge rapide représentent donc une proportion d'environ 80 p. 100 du total (3 081 sur 3 859).

Le graphique ci-dessous établit la comparaison des résultats obtenus pour les années 2001 et 2002.



11 Selon les critères d'admissibilité au service de prise en charge rapide, il n'y a pas que les personnes admises en centre hospitalier qui peuvent bénéficier du service. Par exemple, une personne peut être traitée à l'urgence pour une condition médicale justifiant une incapacité de plus de sept jours. Toutes les personnes admissibles qui se présentent dans un centre hospitalier participant se voient offrir le service de prise en charge rapide.

12 En 2002, la base de calcul utilisée a été modifiée pour tenir compte du délai entre l'accident et l'hospitalisation. De plus, le résultat est maintenant présenté par année civile plutôt que sur la base de l'année financière des établissements hospitaliers. Pour permettre la comparaison, le résultat de 2001 a été recalculé selon la nouvelle base de calcul.

Objectif :

La modification de la base de calcul a fait en sorte que les résultats atteints dépassent la cible 2002. La cible 2003 a été fixée à 80 p. 100. Quant à la cible 2005, elle fera l'objet d'une réévaluation en cours d'année, dans le cadre d'une évaluation de programme.

INDICATEUR :

Réduire le délai entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu pour les bénéficiaires du processus de prise en charge rapide.

CIBLE 2005 :

25 jours.

CIBLE 2002 :

30 jours.

RÉSULTAT :

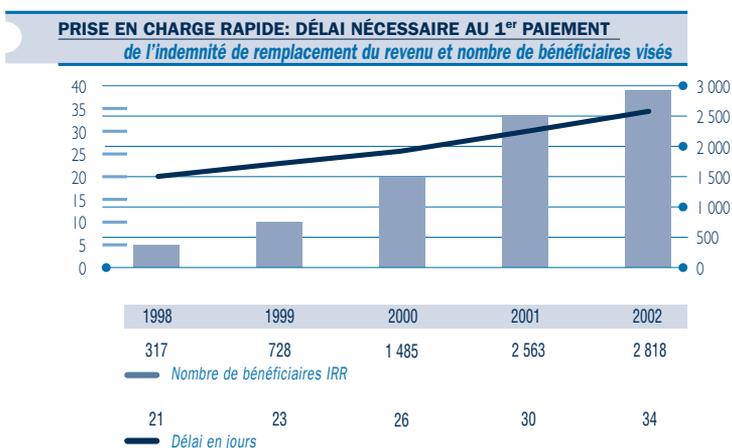
34 jours.

COMMENTAIRES :

En 2002, le délai cible de 30 jours a été respecté dans 68,4 p. 100 des cas.

L'écart de 4 jours par rapport à la cible résulte essentiellement de la charge de travail élevée des agents d'indemnisation. En vue de redresser la situation, plusieurs actions ont été prises. En 2002, 78 nouveaux agents ont été embauchés, dont 8 pour combler des postes permanents devenus vacants, et des efforts ont été déployés pour assurer leur formation. De plus, un train de mesures est mis en œuvre, y compris la mise sur pied du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires et l'adoption de nouvelles façons de faire axées sur la communication verbale et l'interdisciplinarité. Toutes ces mesures devraient se traduire en une amélioration importante du niveau de service à la clientèle. Toutefois, comme il faut au moins douze mois pour que les nouveaux agents d'indemnisation deviennent autonomes, cette amélioration se manifesterait de façon progressive, surtout dans la deuxième moitié de 2003.

Le graphique ci-dessous illustre, dans le cas des bénéficiaires du service de prise en charge rapide, l'évolution du délai pour verser le premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu¹³. Il est possible de constater que le délai moyen s'allonge au fur et à mesure que le service s'étend et que le nombre de bénéficiaires croît.



13 En 2002, les critères d'extraction des données ont été raffinés et les délais de l'année et ceux des années antérieures ont été recalculés en conséquence.



Objectif :

Réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation.



ÉTAT DE LA SITUATION :

La Société n'a pas établi d'indicateur pour le présent objectif, tel qu'elle l'avait annoncé dans son précédent rapport annuel de gestion. Compte tenu de la situation, elle a plutôt choisi de faire porter ses efforts sur la mise au point de son plan d'action en ce qui concerne les services aux personnes accidentées.

La mise en place progressive du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires a débuté en septembre 2002 et se poursuivra jusqu'au mois d'avril 2004. Ce programme permet de diriger rapidement la personne accidentée vers les soins appropriés à son état; il en résulte de meilleurs pronostics de traitement et des délais de prise en charge et de convalescence plus courts.

De plus, le « Bureau de l'intervenant » a commencé à être utilisé par les agents d'indemnisation. Près de la moitié de ceux-ci ont reçu la formation nécessaire. Cette solution, à l'aide d'un système de gestion des connaissances, procure un soutien documenté sur les meilleures pratiques pertinentes à chaque étape du processus d'indemnisation. Parmi ses avantages, notons la diminution du temps d'apprentissage de la tâche et la facilitation du travail de l'agent.

En 2003, la Société poursuivra la mise en œuvre de son plan d'action. Elle poursuivra notamment le déploiement du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. Elle a aussi pris l'engagement de réduire de 450 à 300 le nombre de dossiers par agent d'indemnisation. Elle entend mettre l'accent sur le dépistage précoce des problèmes de réinsertion et de réorientation professionnelle. Elle se propose d'adopter de nouvelles façons de faire axées sur la communication verbale et sur l'interdisciplinarité. Enfin, elle se propose de mettre en place un nouveau programme, qui consiste à communiquer avec certains groupes de clients et à leur offrir de remplir avec eux leur demande d'indemnité.



Objectif :

Améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel.



ÉTAT DE LA SITUATION :

En 2002, la Société n'a pas pu donner suite à son projet d'instaurer un contrôle de la qualité systématique en matière d'indemnisation, car les ressources disponibles ont dû être utilisées de façon prioritaire pour la mise sur pied du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. Toutefois, certaines réalisations ont trait à l'amélioration du contrôle de la qualité :

- la création d'un comité de suivi des décisions en révision et en appel. Ce comité a pour mandat de faire évoluer la gestion du régime d'assurance pour assurer un meilleur service à la clientèle;
- la réalisation d'activités de contrôle de la qualité par les spécialistes de contenu dans tous les dossiers visés par l'article 46 de la Loi sur l'assurance automobile. Ce sont les cas où la personne accidentée est capable de travailler, mais n'est pas en mesure de reprendre l'emploi qu'elle occupait lors de l'accident;

- l'ajout de 8 conseillers en indemnisation, dont l'un des mandats est d'effectuer des contrôles;
- l'évaluation des ententes avec les établissements du réseau. Cette évaluation pourrait donner lieu à des ajustements aux services rendus aux personnes souffrant d'un traumatisme cranio-cérébral léger.

Comme elle l'avait été l'an dernier, la formation du personnel a encore été une priorité en 2002.

Au cours de l'année, une formation à la tâche a été donnée à 78 nouveaux agents d'indemnisation. De plus, près de la moitié des agents d'indemnisation ont reçu la formation sur l'utilisation du « Bureau de l'intervenant ». Cette solution de soutien à la tâche utilise un système de gestion des connaissances en lien avec les éléments du processus d'indemnisation des personnes accidentées de la route. En assurant la mise à jour instantanée de l'information, l'outil promet une plus grande uniformité dans le traitement des dossiers, accroît la rapidité d'accès à l'information et améliore la qualité du travail accompli. En novembre 2002, ce système a valu à la Société une mention de l'Institut d'administration publique de Québec, dans la catégorie « fonction publique ». Tout cela s'ajoute à la formation continue des agents d'indemnisation afin d'assurer le maintien des acquis et l'acquisition de nouvelles connaissances.

En 2002, une formation portant sur le plan d'intervention individualisé a été diffusée à l'ensemble des conseillers en réadaptation. Ces derniers bénéficient de façon continue d'une mise à niveau de leurs connaissances à propos, entre autres, de la clientèle ayant subi un traumatisme cranio-cérébral, des notions médico-légales et des ententes de réadaptation. D'ailleurs, le contenu de cette formation de base a commencé à être révisé; le projet se poursuivra en 2003.

Objectif :

Développer et maintenir le partenariat en matière de traumatologie afin d'assurer un service efficace dans la chaîne de services préhospitaliers, hospitaliers et posthospitaliers.

INDICATEUR :

Taux de mortalité des blessés graves ayant un indice de gravité des blessures (*Injury Severity Score* ou ISS) de 50.

CIBLE 2005 :

En deçà de 20 p. 100.

CIBLE 2002 :

Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT :

Le taux de mortalité des blessés graves avec un ISS de 50 est passé de 52 p. 100 à 18 p. 100 durant la période de mise en place du système intégré de traumatologie, entre 1992 et 1998.

COMMENTAIRES :

Le résultat provient d'une étude faite par le département d'épidémiologie de la faculté de médecine de l'Université McGill. La prochaine étude sur le sujet, qui établira une nouvelle valeur de l'indicateur, est prévue pour 2005.

Les objectifs d'accessibilité, d'efficacité, de qualité et de continuité prévus dans le plan directeur initial ont été atteints. Grâce au système intégré de traumatologie, la qualité et la rapidité des interventions qui font suite à un accident d'automobile ont été grandement améliorées. La coordination des actions des différents maillons de la chaîne de traitement a eu une incidence directe et positive sur le nombre de survivants, sur la gravité des blessures et sur les séquelles consécutives.

Objectif :

Réaliser un programme d'amélioration continue de la qualité des services du réseau des centres de traumatologie.

INDICATEUR :

Nombre d'établissements visités.

CIBLE 2005 :

Tous les établissements (80) visités en cinq ans.

CIBLE 2002 :

Visite de 16 établissements.

RÉSULTAT :

Visite de 30 établissements.

COMMENTAIRES :

Au cours d'une visite d'établissement, un groupe d'experts évaluent, au moyen d'une matrice validée, l'ensemble des structures, des infrastructures, des ressources humaines et des processus, et font les recommandations nécessaires.

Le programme d'amélioration de la qualité des services prévoit l'évaluation, à tour de rôle, selon un cycle quinquennal, des 80 centres de traumatologie du réseau. Afin d'atteindre cette cible, 16 établissements doivent être visités, en moyenne, chaque année. Comme 19 établissements avaient été visités en 2001, en ajoutant les 30 qui ont été visités en 2002, le nombre d'établissements qui ont été visités en deux ans, dans sept régions administratives différentes, s'élève à 49.

Rappelons, par ailleurs, qu'un système permanent de monitoring du réseau de traumatologie sera déployé en 2004, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, afin de faciliter le suivi et l'évaluation des centres de traumatologie.

Objectif :

Dans un délai de 30 jours de l'envoi d'un accidenté en réadaptation, élaborer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention.

INDICATEUR :

Proportion des cas où un plan est élaboré dans un délai de 30 jours.

CIBLE 2005 :

100 p. 100.

CIBLE 2002 :

100 p. 100.

RÉSULTAT :

84 p. 100.

COMMENTAIRES :

Selon une norme de la Déclaration de services aux citoyens, au plus tard 15 jours après qu'un agent d'indemnisation a décidé de faire bénéficier une personne accidentée de la réadaptation et a envoyé son dossier au secteur visé, le dossier est attribué à un conseiller en réadaptation. Le présent objectif vise à ce que ce dernier se soit effectivement chargé du dossier avant le 31^e jour de l'envoi du dossier au secteur de la réadaptation.

Depuis plusieurs années, les conseillers en réadaptation avaient 45 jours pour prendre charge des cas qui leur étaient attribués. Le présent objectif vise à réduire ce délai du tiers, soit le rendre à 30 jours. L'ampleur du changement visé explique l'écart constaté, pour l'année 2002, entre le résultat et la cible.

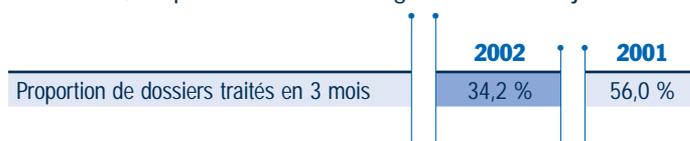
Afin d'améliorer la performance à l'égard du présent objectif, le suivi de gestion sera amélioré et les attentes de gestion, ajustées.

Objectif :

Traiter les demandes de révision des personnes accidentées dans un délai de trois mois dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires¹⁴.

- **INDICATEUR :** Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les trois mois.
- **CIBLE 2005 :** Aucune n'a été fixée.
- **CIBLE 2002 :** Aucune n'a été fixée.
- **RÉSULTAT :** 34,2 p. 100.
- **COMMENTAIRES :** Pour les besoins du présent objectif, le calcul du délai ne se fait pas à compter de la réception de la demande de révision, mais à partir du moment où le dossier est complet et où il est attribué à un réviseur.

En 2002, la performance à l'égard de cet objectif a décliné :



Cette situation résulte principalement des mouvements de personnel, qui ont touché 65 p. 100 de l'effectif de la Direction de la révision. En 2002, cette dernière a subi un taux de roulement de 30 p. 100 de son personnel de réviseurs. Des efforts importants ont dû être consentis pour la formation des nouveaux employés, la durée de la formation de chacun étant fonction de son expérience antérieure. À cette formation théorique s'ajoute une période d'apprentissage de la tâche, sous la supervision d'un réviseur d'expérience.

Afin de réduire le plus possible les délais, le processus de traitement d'une demande de révision ainsi que les méthodes de travail seront revus. Des sujets de contestation névralgiques ont été ciblés, tels que la cessation de l'indemnité de remplacement du revenu et le refus de reconnaître un lien avec un accident de la route. Pour remédier aux problèmes constatés, des moyens concrets sont mis en œuvre, comme la spécialisation des réviseurs et le traitement en priorité de certains types de demandes.

Pour 2004, la Société vise à avoir réduit de 80 p. 100 l'inventaire des demandes de révision ayant comme unique sujet l'évaluation des séquelles.

Objectif :

Traiter les demandes de révision des personnes accidentées dans un délai de cinq mois dans les cas où une rencontre ou des documents additionnels sont nécessaires¹⁴.

- **INDICATEUR :** Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les cinq mois.
- **CIBLE 2005 :** Aucune n'a été fixée.
- **CIBLE 2002 :** Aucune n'a été fixée.
- **RÉSULTAT :** 53,2 p. 100.

14 Voir aussi la norme de prestation de service portant sur le délai de révision, à la page 54.

COMMENTAIRES: Pour les besoins du présent objectif, le calcul du délai ne se fait pas à compter de la réception de la demande de révision, mais à partir du moment où le dossier est complet et où il est attribué à un réviseur.

La performance à l'égard de cet objectif a décliné en 2002 :



Les commentaires relatifs à l'objectif précédent s'appliquent aussi au présent objectif.

Une étude sur les façons de faire a débuté en 2002. En 2003, des efforts seront faits en vue de réduire l'inventaire des demandes de révision à traiter et pour améliorer le processus de révision. De plus, des projets visant à apporter des améliorations à la façon de rendre les services avant l'étape de la révision devraient résulter en une réduction du nombre de nouvelles demandes de révision, ce qui permettra de diminuer le délai moyen de traitement.

Normes de prestation de service – 2002

Source : Déclaration de services aux citoyens

Norme :

Si vous en avez besoin, nous vous fournissons une aide technique pour remplir votre demande d'indemnité.

COMMENTAIRES:

La présente norme a trait à un service fourni sur demande. La Société n'a pas mesuré directement le résultat obtenu. Elle croit néanmoins que cette norme est respectée, car aucune plainte fondée n'a été enregistrée à l'égard de ce service¹⁵.

Norme :

Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, un agent d'indemnisation vous téléphone dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande d'indemnité pour voir avec vous les détails de votre demande.

INDICATEUR:

Proportion des cas où un agent téléphone dans les 14 jours.

RÉSULTAT:

Norme respectée dans 68 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES:

Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'année précédente :



¹⁵ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Cette performance résulte principalement de la charge de travail élevée de chacun des agents d'indemnisation, conséquence du sous-effectif qui avait cours.

Depuis deux ans, des efforts sont consacrés à l'engagement massif de ressources. Ainsi, en 2002, 78 nouveaux agents ont été embauchés et formés, dont 8 pour combler des postes permanents devenus vacants. Toutefois, la durée de cette formation de base étant de six mois et six autres mois étant nécessaires pour qu'un agent devienne autonome, les résultats sur la performance ne se feront sentir que progressivement. Rappelons que cet apport de ressources additionnelles s'inscrit dans une série de mesures destinées à redresser la situation des services aux personnes accidentées.

Il est intéressant de constater qu'en 2002, aucune plainte fondée provenant de citoyens n'a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service¹⁶. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 2 plaintes fondées, sur le même sujet, avaient été reçues (ce qui équivaut à environ 3 plaintes sur une base annuelle).

Norme :

Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, nous vous versons un premier paiement dans les 30 jours qui suivent la réception de votre demande accompagnée de toutes les preuves et pièces justificatives nécessaires.

INDICATEUR :

Proportion des cas où un paiement est versé dans les 30 jours.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 75 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Ce résultat équivaut à peu près à celui de l'année précédente :



Mentionnons que le délai est calculé à compter de la date de réception de la demande d'indemnité jusqu'à la date du versement du premier paiement. Si des pièces justificatives additionnelles sont nécessaires, le système d'information ne permet pas de soustraire, du délai total, le délai requis pour transmettre ces pièces. Cela entraîne une sous-évaluation de la performance à l'égard du respect de la présente norme. De plus, dans les cas de pièces justificatives manquantes, l'agent d'indemnisation peut effectuer un paiement préliminaire ou une avance; cela n'est pas pris en considération dans le calcul du résultat.

La performance de 2002 s'est maintenue si on la compare à celle de 2001. Il est vrai qu'en 2002, 78 nouveaux agents ont été embauchés et formés, dont 8 pour combler des postes permanents devenus vacants. Cependant, comme il faut compter au moins douze mois avant qu'un agent ne devienne autonome, la performance ne pourra s'accroître que graduellement.

Signalons qu'en 2002, seulement une plainte fondée provenant de citoyens a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service¹⁶. Au cours des neuf derniers mois de 2001, une plainte fondée avait pareillement été reçue sur le même sujet.

16 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Norme :

Dans les cas de décès, nous informons le représentant de la personne décédée de l'admissibilité à une indemnité de décès dans les 37 jours qui suivent la réception de la réclamation.

INDICATEUR :

Proportion des cas où le délai de 37 jours est respecté.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 86 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Ce résultat est égal à celui de l'année précédente :



Signalons que, pour certains dossiers, la Société doit attendre l'attestation de décès ou le rapport du coroner avant de statuer sur l'admissibilité. Pareille situation allonge évidemment le délai de traitement.

En 2002, aucune plainte fondée provenant de citoyens n'a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service¹⁷. Aucune plainte à ce sujet n'avait non plus été reçue au cours des neuf derniers mois de 2001.

Norme :

Votre agent d'indemnisation vous tient informé à toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier. Chaque décision prise vous est communiquée par écrit.

COMMENTAIRES :

La Société n'a pas mesuré précisément l'atteinte de cette norme. Toutefois, la communication des décisions motivées par écrit est une obligation inscrite dans la Loi sur l'assurance automobile. À chaque étape du traitement (admissibilité, paiement d'indemnités, fin des indemnités, séquelles permanentes, etc.), l'agent d'indemnisation doit informer le client par écrit. De plus, l'agent informe verbalement ses clients à chacune des principales étapes du traitement de leur dossier. Ces éléments portent à croire que la norme est généralement respectée.

Il faut cependant mentionner qu'en 2002, 7 plaintes fondées provenant de citoyens ont été reçues en rapport avec cette norme de prestation de service (0,5 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)¹⁷. Au cours des neuf derniers mois de 2001, 12 plaintes fondées, sur le même sujet, avaient été reçues (ce qui équivaut à environ 16 plaintes sur une base annuelle).

Signalons qu'en 2002, 337 766 lettres de décisions ont été expédiées pour le traitement de 84 007 dossiers.

¹⁷ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Norme :

Au plus tard 15 jours après la décision de vous faire bénéficier de la réadaptation, un conseiller en réadaptation prend charge de votre cas. Par la suite, il vous établit un plan de réadaptation personnalisé et vous assiste dans vos démarches.

INDICATEUR :

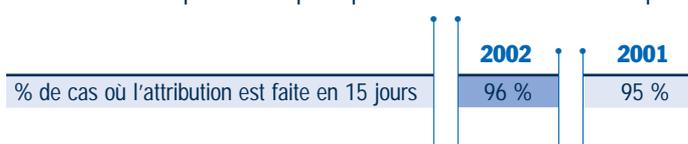
Proportion des cas où le délai de 15 jours est respecté.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 96 p. 100 des cas.

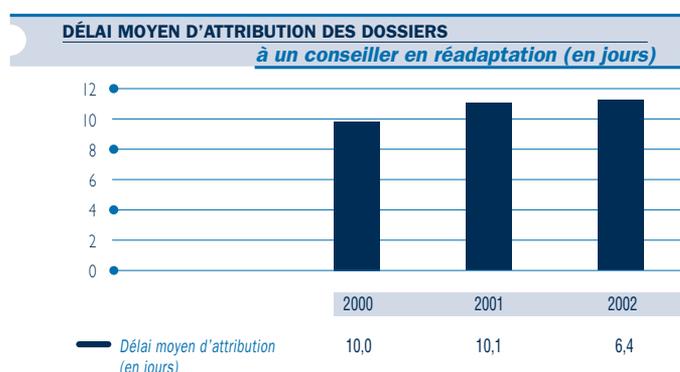
COMMENTAIRES :

Ce résultat équivaut à peu près à celui de l'année précédente :



Mentionnons que ce n'est pas, à proprement parler, le délai de prise en charge qui est mesuré, mais le délai d'attribution du dossier à un conseiller en réadaptation. Selon le plan stratégique, ce dernier doit, avant le 31^e jour de l'envoi du dossier au secteur de la réadaptation, préparer un plan d'action¹⁸. C'est à ce moment que se fait véritablement la prise en charge du cas.

Le graphique ci-dessous illustre la diminution importante (37 p. 100) du délai moyen d'attribution des dossiers en 2002.



Par ailleurs, en 2002, aucune plainte fondée provenant de citoyens n'a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service¹⁹. Au cours des neuf derniers mois de 2001, une seule plainte fondée avait été reçue sur le même sujet.

Norme :

Nous vous transmettons par écrit toute décision relative à votre plan de réadaptation.

COMMENTAIRES :

La Société a toute raison de croire au respect de cette norme, car, selon les directives, toutes les décisions qui consistent à accepter ou à refuser l'accès d'une personne à des mesures de réadaptation, à faire part de l'aide financière accordée ou à refuser une mesure ou le paiement d'une chose non prévue

18 Voir l'objectif stratégique à la page 48.

19 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

dans le plan, doivent être communiquées par écrit, exposer les motifs de la décision et comporter l'indication d'un recours.

En 2002, aucune plainte fondée provenant de citoyens n'a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service²⁰. Aucune plainte à ce sujet n'avait non plus été reçue au cours des neuf derniers mois de 2001.

Norme :

Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre, sur la recevabilité de votre demande et sur la préparation de la preuve.

COMMENTAIRES :

Cette norme découle de l'application de l'article 13 du Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14). Sur réception d'une demande de révision, un agent de liaison doit s'assurer que tous les documents requis ont bien été transmis, informer le demandeur des étapes à venir et des délais, et répondre à ses questions. Des outils de gestion permettent de vérifier si ce processus est bien appliqué.

En 2002, aucune plainte fondée provenant de citoyens n'a été reçue en rapport avec cette norme de prestation de service²⁰. Aucune plainte à ce sujet n'avait non plus été reçue au cours des neuf derniers mois de 2001.

Norme :

Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation et si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons notre nouvelle décision dans un délai ne dépassant pas 5 mois.

INDICATEUR :

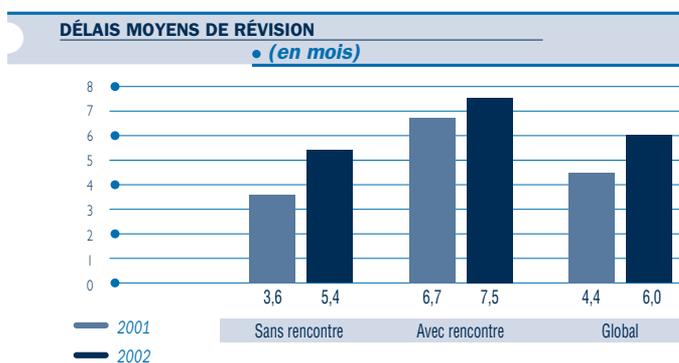
Proportion des cas où le délai ne dépasse pas 5 mois.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 46 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Sur réception d'une demande de révision, un agent de liaison s'assure que le demandeur a fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises. Lorsque ces documents ont tous été obtenus, il remet le dossier au réviseur. Le délai établi au moyen de cette norme fait référence exclusivement au temps nécessaire pour que le réviseur traite la demande.



²⁰ Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

Dans le processus de révision, il peut ou non y avoir rencontre entre le demandeur, ou son représentant, et le réviseur. En 2002, il y a eu une telle rencontre dans environ 25 p. 100 des cas.

Dans les cas où il y a rencontre, le délai moyen de traitement des dossiers est de près de 40 p. 100 plus long que dans le cas des dossiers traités sans rencontre (7,5 mois contre 5,4 mois). Ces délais moyens se sont accrûs depuis l'an dernier. Toutefois, les dossiers avec rencontre ont moins souffert que les autres du contexte difficile que la Direction de la révision a connu en 2002.

La baisse du taux de respect de la présente norme s'explique principalement par le taux de roulement élevé de l'effectif. Comme il s'agit d'un domaine spécialisé, le délai de remplacement est assez long et il faut prévoir du temps pour la formation, de même que pour l'apprentissage de la tâche.

Par ailleurs, en 2002, le nombre de demandes de révision a connu une hausse de 10,5 p. 100.

Au cours de l'année 2002, en vue d'améliorer la situation, dix réviseurs permanents et occasionnels ont été embauchés. En outre, une étude sur les façons de faire a été amorcée et, dès le début de 2003, un plan d'action sera mis en œuvre. Celui-ci ciblera des sujets de contestation névralgiques et mettra en avant des moyens concrets, comme la spécialisation des réviseurs et le traitement en priorité de certains types de demandes. La performance à l'égard de la présente norme devrait donc s'améliorer progressivement.

En terminant, signalons qu'en 2002, 11 plaintes fondées provenant de citoyens ont été reçues en rapport avec cette norme de prestation de service (0,8 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées)²¹. Au cours des neuf derniers mois de 2001, aucune plainte fondée, sur le même sujet, n'avait été reçue.

LES SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

Les résultats de la présente section se rapportent, d'une part, à des objectifs du plan stratégique et, d'autre part, à des normes de prestation de service énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Objectifs stratégiques 2005

Source: Plan stratégique 2001-2005

Orientation 1: Des routes parmi les plus sûres au monde

Axe d'intervention 1.2: Accès au réseau routier: un service plus complet et plus efficace

Objectif de l'axe d'intervention



Objectif :

Améliorer le service lié à la gestion de l'accès au réseau routier.

INDICATEUR:

Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services.

CIBLE 2005:

Aucune n'a été fixée.

CIBLE 2002:

Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT:

La note moyenne de satisfaction globale :

- à l'égard des services au comptoir: 8,5 sur 10;
- à l'égard des services téléphoniques de renseignements généraux: 7,6 sur 10.

21 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

COMMENTAIRES :

Ce résultat est le même que celui du rapport annuel précédent. En effet, aucune nouvelle enquête n'a été menée en 2002 au sujet de la satisfaction de la clientèle du secteur du permis de conduire et de l'immatriculation.

Les résultats proviennent de deux enquêtes. La première, menée en décembre 2000 par la firme Léger Marketing, portait sur la satisfaction de la clientèle s'étant présentée dans un centre de service de la Société ou chez l'un de ses mandataires en rapport avec le permis de conduire ou l'immatriculation d'un véhicule. La seconde, menée en décembre 2001 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle ayant communiqué, par téléphone, avec les services d'information à la clientèle de la Société.

En ce qui concerne les services au comptoir, l'équité, la fiabilité, la simplicité du langage, le respect et la confidentialité sont très prisés, puisque les notes moyennes s'élèvent à plus de 9,0 sur 10; pour sa part, la rapidité du service obtient une note moyenne de 8,1 sur 10.

En ce qui concerne les services téléphoniques, la simplicité du langage, la confidentialité, la courtoisie, le respect, l'équité et la fiabilité sont les aspects du service les plus prisés, avec des notes moyennes supérieures à 8,5 sur 10; la rapidité à obtenir la communication est l'aspect le moins bien coté, avec une note moyenne de 7,1 sur 10.

La satisfaction quelque peu moindre à l'égard des services reçus par téléphone s'explique, en très grande partie, par le manque de ressources à la période où a été menée l'enquête. En 2002, la Société a ajouté des préposés et amorcé le projet d'optimisation de son centre d'appels, qui vise à revoir l'organisation du travail et à moderniser l'infrastructure technologique de façon à améliorer la qualité de service et la performance. En 2003, la Société agrandira son centre d'appels en créant, à Murdochville, un nouveau service d'information à la clientèle, qui comptera 52 nouveaux préposés.

Objectifs spécifiques

Objectif :

Adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur.

ÉTAT DE LA SITUATION :

Il y a quelques années, un ensemble de projets a été déterminé relativement au contrôle de l'accès au réseau routier. Quelques-uns de ces projets sont terminés et d'autres sont en cours. L'un de ces projets proposait la révision de l'ensemble des modes de perception.

En 2002, le rapport d'affaires²² de l'inforoute grand public a été révisé en tenant compte des nouvelles réalités de l'échange électronique des données. Ainsi, depuis la fin de l'année, les clients de la Société peuvent payer les droits, notamment pour leur permis de conduire et pour leur certificat d'immatriculation, par le truchement de la solution Internet du Mouvement Desjardins, « Accès D ».

22 À la Société, le rapport d'affaires d'un projet en technologies de l'information correspond *grosso modo* à l'analyse préliminaire.



Objectif :

Réaliser 30 p. 100 des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique.

INDICATEUR :

Proportion des transactions effectuées en mode auto-service.

ÉTAT DE LA SITUATION :

Le développement du commerce électronique avec les partenaires vise plus particulièrement deux groupes : les mandataires en vérification mécanique et les commerçants de véhicules. La Société veut permettre, aux premiers, de lui faire parvenir, par voie électronique, les résultats des vérifications mécaniques effectuées et, aux seconds, de faire des transactions d'immatriculation de véhicules à partir de leur établissement.

En ce qui concerne l'inforoute pour les mandataires en vérification mécanique, un projet pilote a été réalisé et la nouvelle technologie de contrôle de l'accès à l'information a été testée et est opérationnelle. Le déploiement se fera en 2003 auprès d'environ 100 mandataires.

En ce qui concerne l'inforoute pour les commerçants de véhicules, un projet pilote est en cours de réalisation. Le déploiement se fera en 2003 auprès d'environ 200 commerçants.

En ce qui a trait au développement de l'inforoute grand public, le rapport d'affaires²³ a été révisé en tenant compte des nouvelles réalités de l'échange électronique des données. Les clients de la Société peuvent maintenant payer les droits par le truchement de la solution Internet du Mouvement Desjardins, « Accès D ». Toutefois, aucun autre développement n'est prévu en 2003.

Il importe de signaler que, dans tous ses projets de commerce électronique, la Société vise prioritairement à assurer un haut degré de protection des renseignements personnels.

Notons que l'indicateur retenu pour le suivi du présent objectif stratégique ne pourra être mesuré que lorsque les inforoutes auront été déployées; en outre, à cette fin, des modifications devront être apportées aux systèmes d'information.



Objectif :

Assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et l'équipement technologique.

ÉTAT DE LA SITUATION :

La Société vise à moderniser les infrastructures et l'équipement technologique dans les centres de service répartis dans toutes les régions du Québec, de manière à rendre applicables, au soutien de la mission, diverses solutions à contenu technologique. Cet effort de modernisation englobe également les points de service exploités par les mandataires de la Société.

Dans le rapport annuel de gestion 2001, il était mentionné qu'en 2002, le rapport d'affaires²³ du projet de réfection du réseau des points de service serait produit et que l'appel d'offres pour la phase de réalisation serait préparé.

23 Voir la note 22.

À la fin de 2002, l'appel d'offres principal pour la phase de réalisation du projet a effectivement été publié. La réalisation devrait s'amorcer en mars 2003. Au cours de l'automne, le nouvel équipement devrait être installé dans certains centres de service.

Signalons que ce projet comprend la mise en place de la solution permanente d'impression centralisée des permis de conduire plastifiés.

Objectif :

Améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir en matière de sécurité routière et les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation.

COMMENTAIRES :

La modernisation de l'infrastructure et de l'équipement technologique, prévue dans l'objectif précédent, constitue un préalable à la réalisation du présent objectif.

Normes de prestation de service – 2002

Source : Déclaration de services aux citoyens

Norme :

Dans nos centres de service, vous n'avez pas à attendre plus de 30 minutes avant d'être servi.

INDICATEUR :

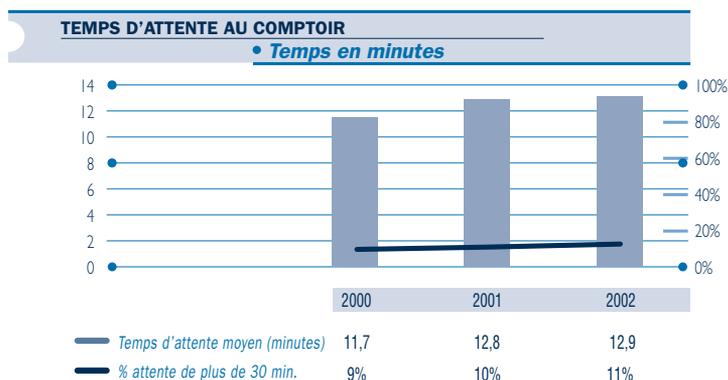
Proportion des cas où l'attente ne dépasse pas 30 minutes.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 89 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Depuis trois ans, il y a une légère tendance à la hausse du temps d'attente dans les centres de service :



Les périodes de pointe, comme les fins de mois, constituent la principale difficulté qui s'oppose au plein respect de la présente norme. En temps normal, le temps d'attente est bien inférieur à 30 minutes; en moyenne, il est de moins de 13 minutes.

En 2002, il y a eu 10 plaintes fondées en rapport avec la présente norme de prestation de service (0,7 p. 100 des 1 346 plaintes fondées ayant été recensées). Il y en avait eu une sur le même sujet au cours des neuf derniers mois de 2001²⁴.

Norme :

Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 20 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.

INDICATEUR :

Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 20 jours ouvrables.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 84 p. 100 des cas.

COMMENTAIRES :

Les résultats détaillés sont les suivants :

		2002	2001
Véhicule de promenade	Examen théorique	77 %	91 %
	Examen pratique	93 %	88 %
Motocyclette	Examen théorique	100 %	100 %
	Examen pratique	97 %	95 %
Global		84 %	91 %

Le résultat le plus faible a trait aux rendez-vous pour l'examen théorique de conducteur de véhicule de promenade. Ce résultat s'explique en très grande partie par la concentration de l'échange des permis étrangers au Bureau des échanges de Montréal. L'affluence qui en est résultée a eu des répercussions sur le délai de service des examens théoriques administrés par le Centre d'évaluation des conducteurs de Montréal. Les retards ainsi occasionnés dans les rendez-vous se sont résorbés progressivement.

En 2002, il n'y a eu aucune plainte fondée en rapport avec la présente norme de prestation de service. Il n'y en avait eu aucune non plus en 2001²⁴.

Norme :

Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 10 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule lourd.

INDICATEUR :

Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 10 jours ouvrables.

RÉSULTAT :

Norme respectée dans 90 p. 100 des cas.

24 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

● **COMMENTAIRES :** Les résultats détaillés sont les suivants :

		2002	2001
Véhicule lourd	Examen théorique	91 %	96 %
	Examen pratique	90 %	86 %
Global		90 %	92 %

Le résultat global est légèrement inférieur à celui de l'année 2001. Comme dans le cas de la norme précédente, cela s'explique en très grande partie par la concentration de l'échange des permis étrangers au Bureau des échanges de Montréal.

En 2002, il n'y a eu aucune plainte fondée en rapport avec la présente norme de prestation de service. Il n'y en avait eu aucune non plus en 2001²⁵.

● **Norme :**

En cas de suspension ou de révocation de votre permis de conduire, nous vous transmettons par messengerie :

- un avis écrit donnant les motifs de la suspension ou de la révocation;
- une copie de votre relevé d'infractions et de sanctions;
- s'il y a lieu, un document d'information expliquant les conséquences de la suspension ou de la révocation et la façon de procéder pour obtenir un nouveau permis.

● **COMMENTAIRES :**

En 2002, la Société a transmis, par courrier spécialisé, 181 438 avis de sanction accompagnés du relevé des sanctions. Ainsi, les destinataires étaient informés des motifs entraînant la suspension ou la révocation du permis, de même que des conditions prévues par le Code de la sécurité routière pour le récupérer. Un suivi mensuel a été effectué pour recueillir les données de gestion et s'assurer du respect de la procédure.

En 2002, il n'y a eu aucune plainte fondée en rapport avec la présente norme de prestation de service. Il n'y en avait eu aucune non plus en 2001²⁵.

● **Norme :**

Si vous demandez la révision de la décision que nous avons prise au sujet de votre permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre et sur la preuve à faire.

● **COMMENTAIRES :**

Cette norme n'a pas fait l'objet d'un contrôle particulier. Elle fait toutefois partie intégrante de la façon de procéder. En effet, lorsque, à la suite d'une évaluation médicale, la Société suspend un permis de conduire ou refuse de le délivrer, ou encore annule une classe de permis, la lettre expédiée au client

25 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

comprend de l'information sur la marche à suivre pour présenter une demande de révision. De plus, sur demande, de l'information est fournie sur les motifs de la décision ainsi que sur les modalités, sur les délais et sur la preuve à faire en cas de demande de révision. Enfin, lorsque l'agent responsable du traitement de la demande constate qu'une personne n'a pas fourni toutes les preuves et pièces justificatives requises, il les lui demande par écrit.

Notons qu'une révision du processus administratif est en cours dans l'unité administrative responsable de l'application de la présente norme. À cette occasion, la possibilité d'apporter des améliorations au service sera examinée.

En 2002, il n'y a eu aucune plainte fondée en rapport avec la présente norme de prestation de service. Il n'y en avait eu aucune non plus en 2001²⁶.



Norme :

Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons une nouvelle décision dans un délai de 30 jours.

● INDICATEUR :

Proportion des cas où une décision est rendue dans les 30 jours.

● RÉSULTAT :

Norme respectée dans 77 p. 100 des cas.

● COMMENTAIRES :

Il n'est pas utile de comparer le présent résultat avec celui de l'année précédente. En effet, les données de 2001 étaient peu fiables, vu qu'elles étaient compilées manuellement ou provenaient d'un nouveau système en rodage.

L'insuffisance du résultat résulte principalement de la surcharge de travail. L'accomplissement de tâches en temps supplémentaire, à la fin de l'année, a permis d'améliorer le résultat et de diminuer l'inventaire de demandes à traiter.

En 2003, le processus de traitement d'une demande de révision sera revu dans le but de réduire le plus possible le délai de traitement.

En 2002, il n'y a eu aucune plainte fondée en rapport avec la présente norme de prestation de service. Il n'y en avait eu aucune non plus en 2001²⁶.

26 Voir la note 3 au sujet de l'information sur les plaintes.

La sécurité routière

Les résultats de la présente section se rapportent à des objectifs du plan stratégique.

Objectifs stratégiques 2005

Source : Plan stratégique 2001-2005
Orientation 1 : Des routes parmi les plus sûres au monde
Axe d'intervention 1.1 : 15 p. 100 moins de décès et de blessés graves

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif :

15 p. 100 moins de décès et de blessés graves.

INDICATEUR :

Nombre de victimes de la route (décès et blessés graves).

CIBLE 2005²⁷ :

650 décès et 4 750 blessés graves.

CIBLE 2002 :

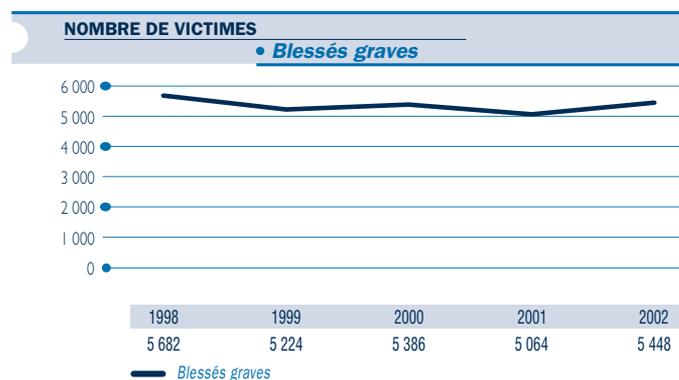
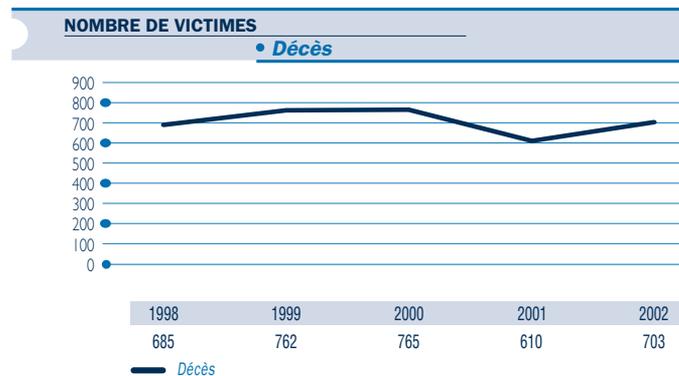
728 décès et 5 235 blessés graves (établie par interpolation linéaire).

RÉSULTAT :

703 décès et 5 448 blessés graves.

COMMENTAIRES :

Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution de l'indicateur au cours des cinq dernières années.



²⁷ Dans le plan stratégique 2001-2005, les cibles 2005 relatives au bilan routier ont été établies en appliquant à la moyenne annuelle des six années précédentes (de 1995 à 2000) le taux de changement visé par l'objectif.

Avec 703 décès et 5 448 blessés graves, le bilan routier de 2002 démontre un plus grand nombre de victimes que celui de l'année 2001. Toutefois, le nombre de décès est inférieur à celui qui avait été prévu dans la cible 2002. De plus, l'année 2002 est, avec 2001 et 1998, l'une des trois seules années depuis près de 50 ans où le nombre de décès se situe aux environs de 700, ou plus bas.

L'explication de cette augmentation du bilan routier en 2002 par rapport à 2001 nécessitera une analyse approfondie. Cependant, d'ores et déjà, il y a lieu de rappeler le caractère exceptionnel du bilan routier de 2001, avec 610 décès et 5 064 blessés graves. De fait, il faut remonter jusqu'à l'année 1948 pour retrouver un nombre de décès aussi peu élevé. Quant au nombre de blessés graves en 2001, il avait aussi diminué de 6,0 p. 100 par rapport à 2000 et se situait au niveau le plus bas depuis que cette statistique est disponible, soit 1978. Au cours des deux dernières décennies, chaque diminution importante du nombre de décès a été suivie d'une hausse l'année suivante. Au-delà des fluctuations annuelles, c'est la tendance à plus long terme qui importe, et celle-ci est à la baisse.

Parmi les facteurs qui expliquent le résultat de 2002, il faut mentionner la conjoncture économique plus favorable, qui a créé une pression à la hausse sur le nombre de victimes. C'est le cas chez les jeunes notamment, qui représentent près du quart des victimes. Cette hypothèse est corroborée par la hausse de plus de 3 p. 100 de la quantité d'essence vendue au Québec en 2002, comparativement à 2001. Le bel été de 2002 a aussi contribué à créer une pression à la hausse sur le nombre de victimes de la route.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, le Québec se compare fort avantageusement quant à l'évolution du nombre de décès entre 1980 et 2000.

Évolution du nombre de décès entre 1980 et 2000			
Pays	1980	2000	Variation
Allemagne	15 050	7 503	-50 %
Australie	3 274	1 818	-44 %
Autriche	2 003	976	-51 %
Belgique	2 396	1 470	-39 %
Canada	5 461	2 917	-47 %
Danemark	690	498	-28 %
Espagne	6 522	5 776	-11 %
États-Unis	51 091	41 821	-18 %
Finlande	551	396	-28 %
France	13 672	8 079	-41 %
Italie	9 220	6 410	-30 %
Japon	11 388	10 403	-9 %
Norvège	362	341	-6 %
Nouvelle-Zélande	597	462	-23 %
Pays-Bas	1 996	1 082	-46 %
Québec	1 492	765	-49 %
Royaume-Uni	6 239	3 580	-43 %
Suède	848	591	-30 %
Suisse	1 209	592	-51 %

Source : *International Road Traffic and Accident Database (IRTAD)*

Sur les 18 pays industrialisés ayant été comparés, seulement 3 ont connu une diminution plus forte que celle que le Québec a connue, et ce, de très peu.

La Société est persuadée que ses actions et celles de ses partenaires en matière de promotion, de législation et de contrôle sont les principales causes de la tendance à la baisse du nombre de victimes de la route. Elle entend poursuivre ses efforts en cernant de plus près les problématiques de la non-sécurité routière.

Objectifs spécifiques

Objectif :

10 p. 100 moins de décès et de blessés graves causés par la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie.

INDICATEUR :

Nombre de victimes décédées dans des accidents liés à la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie.

CIBLE 2005 :

253 décès.

CIBLE 2002 :

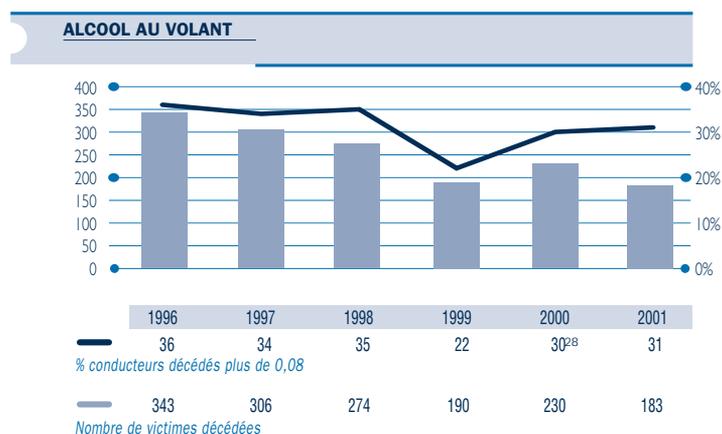
Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT :

183 décès en 2001 (dernière année pour laquelle l'information est disponible).

COMMENTAIRE :

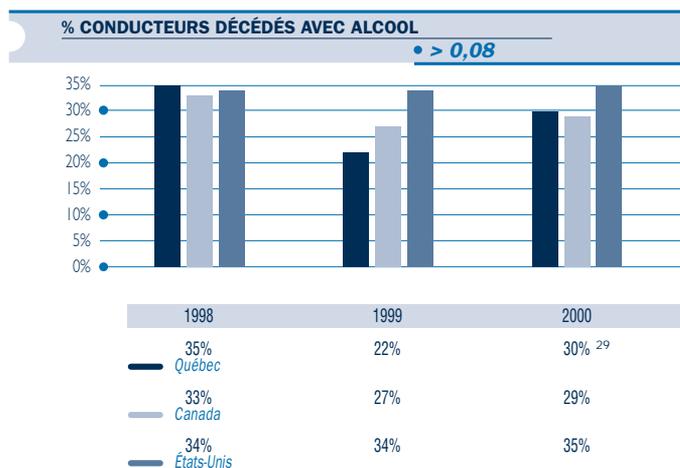
Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de l'indicateur au cours des dernières années pour lesquelles l'information est disponible.



Depuis 1999, le nombre de décès est inférieur à celui qui avait été prévu dans la cible 2005. Cette dernière avait été établie en réduisant de 10 p. 100 la moyenne annuelle du nombre de décès pour les six années s'échelonnant de 1995 à 2000. Comme plusieurs autres, la présente cible sera ajustée, si besoin est, dans le cadre de la révision globale du plan stratégique, qui se fera au cours de la première moitié de 2003. La complexité des relations entre les cibles liées au bilan routier ne permet pas de procéder autrement.

28 Le taux pour l'année 2000 est de 29,5 p. 100. Il avait été arrondi à 29 p. 100 dans le Rapport annuel de gestion 2001.

Le graphique ci-dessous montre que le Québec fait très bonne figure en Amérique du Nord à l'égard des décès occasionnés par l'alcool au volant. L'année 2000 est la dernière année pour laquelle des données sont disponibles pour l'ensemble canadien.



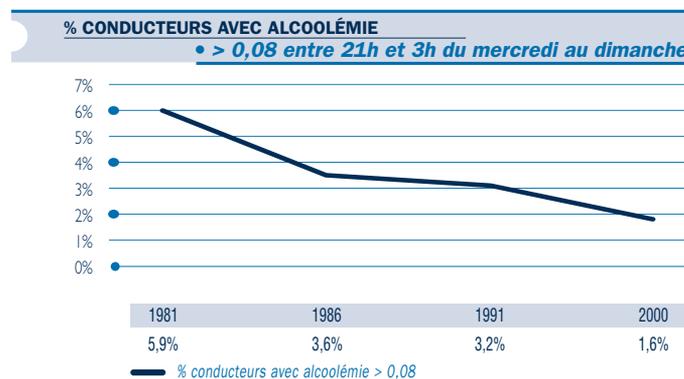
Sources : Société de l'assurance automobile du Québec, *Traffic Injury Research Foundation*, *National Highway Traffic Safety Administration*

Notons que le présent objectif porte sur la conduite avec les facultés affaiblies aussi bien par l'alcool que par d'autres substances. Toutefois, en pratique, la Société ne prévoit pas disposer de données sur ces autres substances avant quelques années.

Pour mesurer l'indicateur, le nombre de victimes décédées doit être estimé à partir des données du coroner sur le nombre de conducteurs décédés présentant un taux d'alcoolémie supérieur à la norme. Comme il s'agit d'une analyse cas par cas, l'information ne devient connue qu'un an plus tard, au moins. C'est ce qui explique que le résultat de 2002 n'est pas disponible.

Les travaux accomplis pour déterminer un indicateur portant sur les blessés graves sont restés sans succès jusqu'à maintenant, à cause du peu de fiabilité des sources de données envisagées.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, les données provenant des enquêtes sur le terrain menées par la Société démontrent une nette amélioration du problème de la conduite sous l'effet de l'alcool, au cours des 20 dernières années.

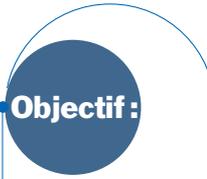


29 Voir la note 28.

Au-delà des fluctuations annuelles, les données de 1996 à 2001 illustrent cette tendance à la baisse. Certes, cette tendance n'est pas étrangère aux actions de la Société et de ses partenaires :

- l'entrée en vigueur, en 1997, du projet de loi n° 12 (1996, c. 56), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, qui instaurait de nouvelles règles relativement à l'accès graduel à la conduite des véhicules routiers, à la conduite avec facultés affaiblies et à la conduite sans permis ou lorsqu'une personne est sous le coup d'une sanction du droit de conduire. Les mesures suivantes, entre autres, ont été instaurées par cette loi : la suspension immédiate du permis de conduire pour 15 ou 30 jours, la saisie du véhicule pour conduite sans permis ou permis révoqué en raison, notamment, de conduite alors que les facultés étaient affaiblies par l'effet de l'alcool, l'évaluation des récidivistes, le programme antidémarrreur, la norme du « zéro alcool » pour les nouveaux conducteurs;
- la campagne de publicité de la Société pour contrer l'alcool au volant, sous le thème « Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez ». Cette campagne avait pour but d'inciter l'entourage des consommateurs d'alcool à intervenir pour les empêcher de conduire après avoir bu et d'établir un consensus social de réprobation à l'égard de l'alcool au volant;
- les programmes d'application sélective (PAS) – alcool, mis en œuvre deux fois par année, depuis 1998, en collaboration avec l'ensemble des services de police du Québec. À cette occasion, des messages sont diffusés pour informer des dates de tenue des opérations intensives de barrages routiers.

L'entrée en vigueur, en 2001 et en 2002, du projet de loi n° 38 (2001, c. 29), Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool, permet d'espérer que les résultats continueront à s'améliorer au cours des prochaines années. Parmi les nouvelles mesures adoptées, mentionnons : l'obligation, pour la personne contrevenante, de se soumettre à une évaluation sommaire, dès la première infraction, afin de vérifier si son rapport à l'alcool compromet la conduite sécuritaire d'un véhicule routier et, le cas échéant, de se soumettre à un processus complet d'évaluation; la suspension immédiate du permis pour 30 jours ou, en cas de récidive, pour 90 jours; l'augmentation de la période de récidive de 5 à 10 ans.



Objectif :

10 p. 100 moins de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive.

INDICATEUR :

Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents liés à la vitesse excessive.

CIBLE 2005 :

155 décès et 863 blessés graves.

CIBLE 2002 :

Aucune n'a été fixée.

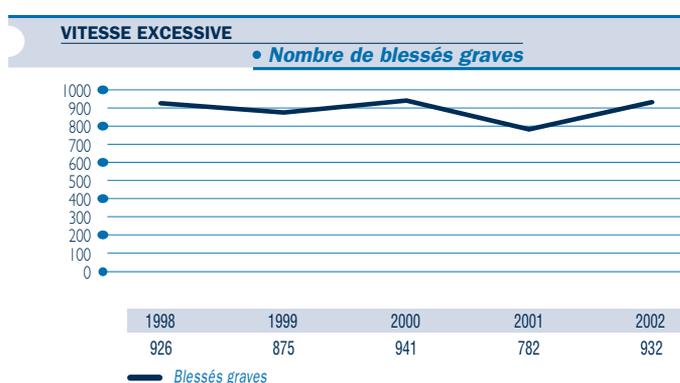
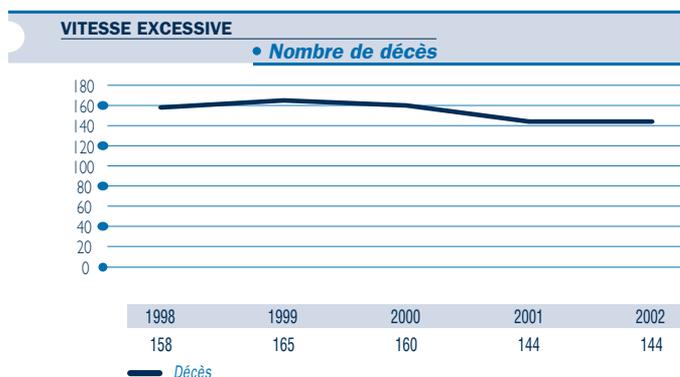
RÉSULTAT :

144 décès et 932 blessés graves.

COMMENTAIRES :

L'indicateur est basé sur le nombre de victimes d'accidents dans lesquels la vitesse a été reconnue par les policiers comme étant le premier facteur ayant contribué à l'accident.

Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution de l'indicateur au cours des cinq dernières années.



En 2002, le nombre de décès occasionnés par la vitesse est resté le même qu'en 2001, alors que le nombre de blessés graves, qui a connu une augmentation de 19,2 p. 100, est le deuxième plus élevé des cinq dernières années.

La Société agit selon une stratégie concertée en vue de réduire l'incidence du facteur vitesse dans le bilan routier. Ainsi, elle a fait des campagnes de publicité et d'information dans le but de favoriser le consensus social contre la vitesse au volant et d'amener les automobilistes à réduire leur vitesse. Parmi les réalisations de 2002, mentionnons :

- la rediffusion de la campagne de publicité à la télévision « Prenez quelques minutes de plus... pour vivre », accompagnée d'une opération intensive de contrôle de la vitesse en juin, en collaboration avec tous les services de police du Québec;
- la campagne « Plus tu roules vite, moins tu as le contrôle », qui visait à responsabiliser les jeunes conducteurs en rapport avec la vitesse au volant. Ce message était diffusé dans les salles de cinéma et dans certaines émissions de télévision qui rejoignent davantage les jeunes de 16 à 24 ans;
- la diffusion de la trousse éducative « La mécanique prend la route » auprès des enseignants du programme Physique 534;
- la diffusion du programme « Pare-chocs », qui s'adresse à l'ensemble du milieu collégial.

L'accentuation de la réprobation sociale de la vitesse excessive demeure un objectif de la Société. Cependant, pour infléchir, de façon appréciable et durable, la courbe du nombre de victimes de la vitesse excessive, il faudra intensifier et élargir les actions en cette matière.

Objectif :

10 p. 100 moins de décès et de blessés graves causés par la présence de conducteurs à haut risque sur les routes.

ÉTAT DE LA SITUATION :

La Société a déterminé les principes autour desquels pourrait être élaboré un nouveau programme d'identification et de suivi des conducteurs à haut risque. Les travaux ont porté sur la définition de conducteur à haut risque, sur la notion d'événement constitutif du dossier de conduite et sur différents scénarios d'intervention possible. Une étude ayant démontré la grande hétérogénéité de ce groupe de conducteurs, les scénarios envisagés font appel à une panoplie de moyens différents pour intervenir auprès d'eux.

Signalons que certains aspects du projet de Loi 38 (2001, c. 29), qui est entré en vigueur en 2002, touchent une catégorie de conducteurs à haut risque, c'est-à-dire les conducteurs condamnés pour conduite alors que leur capacité de conduire était affaiblie par l'alcool.

Par ailleurs, la Société participe aux travaux du groupe de travail canadien sur les conducteurs à haut risque du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM).

Un indicateur pourra être mis au point pour cet objectif après que la définition de conducteur à haut risque aura été complètement précisée.

Objectif :

15 p. 100 moins de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd.

INDICATEUR :

Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents impliquant un véhicule lourd.

CIBLE 2005 :

153 décès et 502 blessés graves.

CIBLE 2002 :

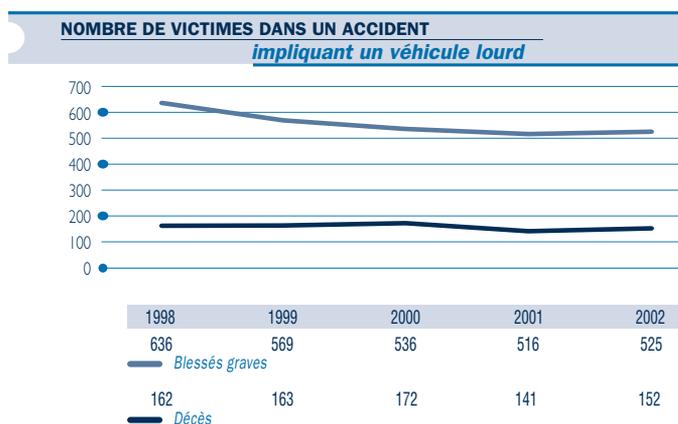
169 décès et 555 blessés graves (établie par interpolation linéaire).

RÉSULTAT :

152 décès et 525 blessés graves.

COMMENTAIRE :

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de l'indicateur au cours des cinq dernières années.



Le bilan des victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd a augmenté de 2001 à 2002, mais moins que pour l'ensemble des usagers de la route. Malgré cette hausse, la cible 2005 est déjà atteinte pour ce qui est des décès et est très près de l'être en ce qui concerne les blessés graves. Notons que

ces statistiques ne tiennent aucunement compte du degré de responsabilité du conducteur du véhicule lourd dans l'accident.

L'interprétation de ce résultat nécessitera une analyse approfondie prenant en considération les autres types d'usagers de la route. Parmi les facteurs dont l'effet a pu être significatif, il y a la conjoncture économique, plus favorable en 2002 qu'en 2001; elle a pu affecter le kilométrage total parcouru par les véhicules lourds.

La tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd résulte, en bonne partie, des actions de la Société et de ses partenaires. Ainsi, en 2002, à la suite d'une consultation de l'industrie, une deuxième version de la *Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds* a été mise en vigueur. Un comité directeur, comprenant des partenaires du gouvernement et de l'industrie, a été mis sur pied pour assurer une évolution dynamique et continue de cette politique.

De plus, la Société participe au projet de développement d'un programme nord-américain de gestion de la fatigue pour les transporteurs routiers commerciaux. Ce projet réunit des représentants de plusieurs gouvernements, dont le Québec, ainsi que des transporteurs routiers de chacune des administrations participantes. Enfin, en vue d'améliorer la sécurité routière et d'harmoniser les règles du transport interprovincial, un projet de règlement sur les heures de conduite et de travail des conducteurs de véhicules lourds est en préparation.

Objectif :

Réduire à 10 p. 100 la proportion des accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds.

INDICATEUR :

Nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds par rapport au nombre total d'accidents.

CIBLE 2005 :

10 p. 100.

CIBLE 2002 :

Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT :

Le résultat ne pourra être obtenu que par l'investigation détaillée d'un certain nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd, ce qui nécessite de recourir à des experts et représente des frais importants.

COMMENTAIRE :

Une étude (Gou et autres) portant sur 195 accidents survenus entre mars 1995 et juin 1997 et impliquant au moins un véhicule lourd a conclu que les déficiences mécaniques sont un facteur causal exclusif ou non exclusif (à contribution élevée) dans 13,2 p. 100 de ces accidents. L'objectif a été fixé sur cette base.

Les activités de contrôle routier, notamment la poursuite des interventions particulières dans le domaine de l'état mécanique des véhicules lourds, ont pour but de contribuer à l'atteinte de cet objectif.

Objectif :

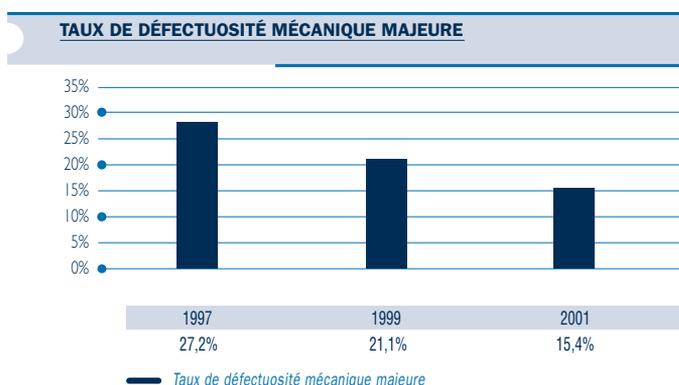
Réduire à 20 p. 100 la proportion des véhicules lourds ayant une déficiences mécaniques majeures.

INDICATEUR :

Nombre de véhicules lourds ayant une déficiences mécaniques majeure par rapport au nombre total de véhicules lourds.

- **CIBLE 2005:** 20 p. 100.
- **CIBLE 2002:** Aucune n'a été fixée.
- **RÉSULTAT:** Selon une enquête statistique menée en 2001, le taux de défektivité mécanique majeure est de 15,4 p. 100.
- **COMMENTAIRE:** Il est possible que le résultat de 15,4 p. 100 sous-évalue quelque peu la proportion réelle de défektivité mécanique majeure. En effet, l'enquête qui a donné ce résultat a été menée peu de temps après une opération spéciale de vérification du bon fonctionnement des freins des véhicules lourds. Par ailleurs, il est intéressant de constater que les unités de véhicules lourds enregistrées au programme d'entretien préventif (PEP) ont un taux moyen de non-conformité mécanique majeure de 6,7 p. 100.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de l'indicateur au cours des dernières années.



La logique veut que la réduction de la proportion de défektivité mécanique majeure pour les véhicules lourds entraîne une réduction du bilan routier en ce qui concerne ces véhicules. De même, les activités de contrôle routier, notamment la poursuite des interventions particulières dans le domaine de l'état mécanique des véhicules lourds, doivent contribuer logiquement, et de façon non négligeable, à l'atteinte de cet objectif.

Une nouvelle étude est envisagée au cours de l'année 2003.

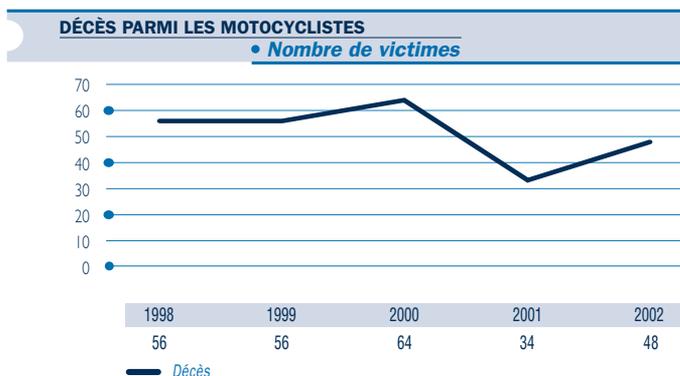
Objectif :

10 p. 100 moins de décès parmi les motocyclistes.

- **INDICATEUR:** Nombre de décès parmi les motocyclistes.
- **CIBLE 2005:** 48 décès.
- **CIBLE 2002:** 51 décès (établie par interpolation linéaire).
- **RÉSULTAT:** 48 décès.

● **COMMENTAIRE:**

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de l'indicateur au cours des cinq dernières années.



Après le bilan exceptionnel de 34 décès en 2001, malgré une hausse en 2002, le nombre de 48 décès chez les motocyclistes égale celui qui avait été prévu dans la cible 2005 et se situe en deçà du nombre observé pour les années 1998, 1999 et 2000.

Les nouvelles règles d'accès à la conduite pour les nouveaux motocyclistes (cours de conduite obligatoire suivi dans une école reconnue, examen en circuit fermé et examen sur route après une période d'apprentissage) ont sans doute contribué à réduire le nombre de victimes parmi les motocyclistes.

Dans l'interprétation de ce résultat, il faut considérer l'effet de nombreux facteurs sur lesquels la Société n'a aucune emprise, tels que l'augmentation continue du nombre de motocyclettes sur les routes, l'augmentation de la cylindrée des motocyclettes, le vieillissement des propriétaires de motocyclette et la variation du nombre d'heures d'ensoleillement durant la période estivale.

Bien que la cible 2005 ait déjà été atteinte en 2001 et en 2002, l'augmentation du nombre de motocyclettes sur les routes crée une pression à la hausse sur le nombre de victimes et risque même de compromettre l'atteinte de cette cible. C'est pourquoi la Société se propose d'intensifier le travail de sensibilisation auprès des motocyclistes pour les inciter à adopter un comportement sécuritaire.

● **Objectif :**

Augmenter à 97 p. 100 le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 p. 100 son utilisation sur la banquette arrière.

● **INDICATEUR:**

Taux d'utilisation de la ceinture de sécurité (banquette avant, banquette arrière).

● **CIBLE 2005:**

97 p. 100 sur la banquette avant et 90 p. 100 sur la banquette arrière.

● **CIBLE 2002:**

Aucune n'a été fixée.

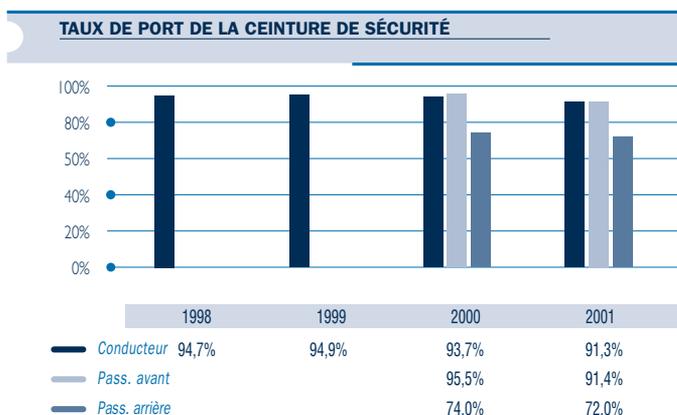
● **RÉSULTAT:**

En juillet 2001, selon une enquête de Transports Canada, le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité était de :

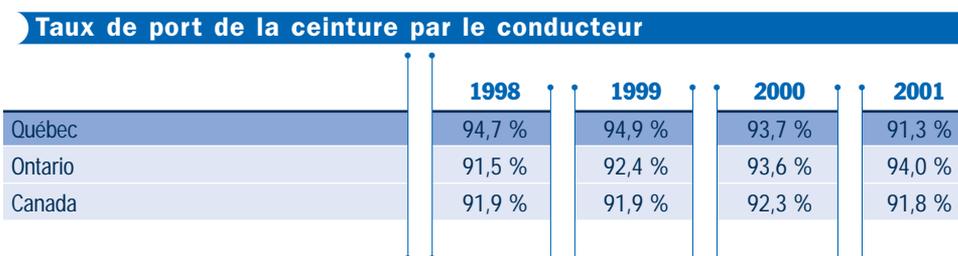
- 91,3 p. 100 pour les conducteurs;
- 91,4 p. 100 pour les passagers de la banquette avant;
- 72,0 p. 100 pour les passagers de la banquette arrière.

COMMENTAIRE:

Le graphique suivant illustre l'évolution de l'indicateur au cours des dernières années.



Le taux de 91,3 p. 100 pour les conducteurs en 2001 situe le Québec en 6^e position parmi les provinces ou territoires du Canada. En ce qui concerne le taux d'utilisation par les passagers, le Québec arrive au 4^e rang, en ce qui concerne l'utilisation à l'avant, et au 11^e rang, pour ce qui est de l'utilisation à l'arrière.



Source : Transports Canada

Les résultats pour 2001 montrent de légères diminutions par rapport aux années précédentes. Cela pourrait se traduire par une légère augmentation du nombre de victimes. C'est pourquoi, même si les taux chez les conducteurs et les passagers avant demeurent relativement élevés comparativement à ceux d'autres juridictions, la Société a mené, dès l'automne 2001, en collaboration avec les services policiers, une opération de sensibilisation visant une augmentation du taux de port de la ceinture. Une attention particulière a été portée au taux de port de la ceinture durant la nuit lequel, généralement, est plus bas.

Rappelons également qu'à la suite des modifications apportées à la table des points d'inaptitude, en septembre 2001, le nombre de points d'inaptitude associés au défaut de porter la ceinture est passé de 2 à 3.

Il semble bien que ces actions aient porté fruit, puisque, selon une enquête menée par la Société, le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit a augmenté entre 2000 et 2002, passant de 87,1 p. 100 à 91,9 p. 100 pour les conducteurs et de 87,8 p. 100 à 90,9 p. 100 pour les passagers.

Objectif :

Augmenter de 10 p. 100 le taux global d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants.

INDICATEUR :

Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants.

CIBLE 2005 :

41 p. 100.

CIBLE 2002 :

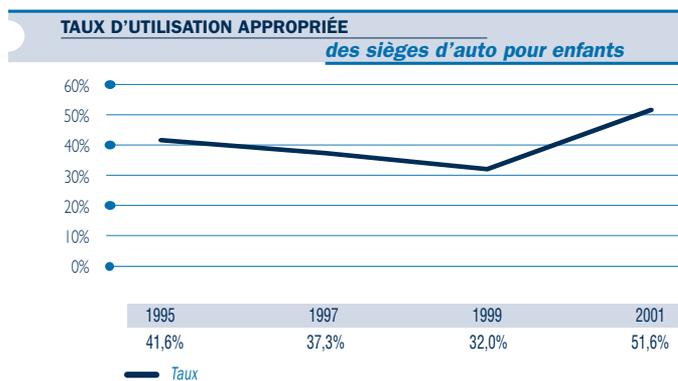
Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT :

51,6 p. 100 selon une enquête de la Société menée en 2001.

COMMENTAIRE :

Chaque année impaire, une enquête sur l'utilisation appropriée des systèmes de retenue pour enfants est menée par la Société. Le dernier résultat disponible est donc celui de 2001. Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de la valeur de l'indicateur au cours des dernières années.



Ainsi, sur la base du résultat de 2001, la cible 2005 semble déjà atteinte. Cependant, compte tenu du renouvellement constant de la population des parents de jeunes enfants, le résultat n'est jamais acquis. Des interventions soutenues seront encore nécessaires.

Les actions posées par la Société au cours des dernières années ont sans doute eu une incidence positive sur l'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants. En 2002, l'Assemblée nationale a adopté de nouvelles dispositions législatives qui modifient les règles d'utilisation des systèmes de retenue pour enfant. Ces règles font maintenant référence à la taille de l'enfant plutôt qu'à son âge. De plus, la Société a cherché à assurer la formation de relayeurs d'information et à profiter de toutes les occasions pour fournir aux parents de jeunes enfants de l'information sur l'utilisation appropriée des systèmes de retenue pour enfants. Cela s'est traduit par plus de 165 séances de formation données par le CAA-Québec aux policiers et au personnel des CLSC, et 200 cliniques de vérification données avec l'appui de divers partenaires.

Objectif :

10 p. 100 moins de décès et de blessés graves parmi les piétons.

INDICATEUR :

Nombre de victimes (décès et blessés graves) parmi les piétons.

CIBLE 2005 :

104 décès et 535 blessés graves.

CIBLE 2002 :

111 décès et 571 blessés graves (établie par interpolation linéaire).

RÉSULTAT :

91 décès et 485 blessés graves.

● **COMMENTAIRE:**

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de la valeur de l'indicateur au cours des dernières années.



L'évolution du nombre de piétons décédés entre 2001 et 2002 a suivi celle de l'ensemble des usagers de la route: ce nombre a augmenté de 16,7 p. 100, comparativement à 15,2 p. 100 pour l'ensemble des usagers de la route. Par contre, le nombre de blessés graves parmi les piétons a diminué de 3,8 p. 100 en 2002, comparativement à une augmentation de 7,6 p. 100 pour l'ensemble des usagers de la route.

Le bilan des piétons en 2002 se compare fort avantageusement lorsqu'on le place dans une perspective historique. En effet, le nombre de décès se situe sous le seuil de 100 victimes. La seule autre année ayant franchi ce seuil depuis fort longtemps est 2001. Quant au nombre de blessés graves, il est en bas du seuil de 500 victimes pour la première fois depuis très longtemps.

Depuis quelques années, la Société a cherché à responsabiliser, d'une part, les conducteurs à l'égard de la sécurité routière des piétons et, d'autre part, les piétons à l'égard de leur propre sécurité. Elle a notamment mené une campagne publicitaire à la radio sous le thème «Êtes-vous du genre dangereux?»; elle a produit des documents pour que les policiers les remettent aux piétons et elle a diffusé un feuillet dans les écoles. La tendance à la baisse des victimes parmi les piétons semble témoigner de l'efficacité de ces actions.

● **Objectif :**

Augmenter à 75 p. 100 le taux de port du casque de cycliste.

● **INDICATEUR:**

Taux de port du casque de cycliste.

● **CIBLE 2005:**

75 p. 100.

● **CIBLE 2002:**

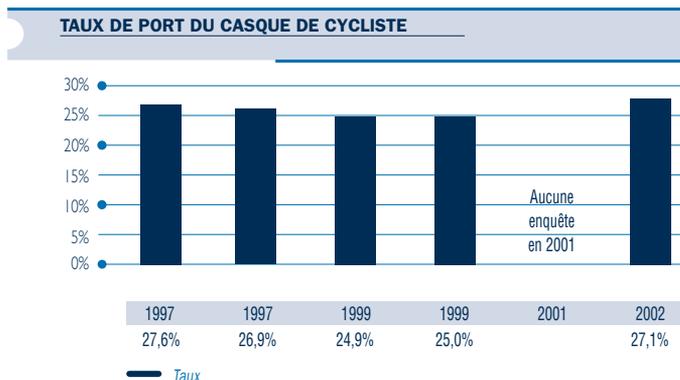
Aucune n'a été fixée.

● **RÉSULTAT:**

27,1 p. 100.

COMMENTAIRE:

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de la valeur de l'indicateur au cours des dernières années.



L'enquête menée en 2002 par la Société établit à 27,1 p. 100 le taux d'utilisation du casque protecteur par les cyclistes. Ce taux est semblable au taux moyen observé depuis plusieurs années, soit environ 26 p. 100.

Ainsi, malgré les campagnes de sensibilisation menées au cours des dernières années, le taux d'utilisation du casque protecteur pour les cyclistes est resté à peu près stable. Ces campagnes avaient pour but d'enrayer le décrochage de l'habitude de porter le casque chez les jeunes de 10 à 15 ans et de fournir aux jeunes une image positive du port du casque à vélo. Ainsi, parmi les principales activités menées par la Société en 2002, on retrouve la campagne «Avoir la tête dure ça peut toujours servir».

L'atteinte de la cible de 75 p. 100 nécessitera une révision de la stratégie actuelle. En effet, en l'absence de législation, des gains substantiels semblent bien peu probables.

Objectif :

Assurer l'instauration harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique pour les utilisateurs de patins à roues alignées.

COMMENTAIRE:

Cet objectif pourra être maintenu et réalisé ultérieurement si le législateur juge bon de modifier la loi. En effet, actuellement, les utilisateurs de patins à roues alignées ne peuvent pas circuler légalement sur la voie publique.

Le financement du régime d'assurance

Le résultat de la présente section se rapporte à un objectif du plan stratégique.

Objectifs stratégiques 2005

Source : Plan stratégique 2001-2005

Orientation 2 : Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde

Axe d'intervention 2.2 : Des contributions d'assurance parmi les plus basses en Amérique du Nord

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif :

Maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau possible.

INDICATEUR :

La contribution d'assurance totale exigée :

- pour le permis de conduire (conducteur avec moins de 4 points d'inaptitude);
- et pour l'immatriculation (véhicule de promenade).

CIBLE 2005 :

Aucune n'a été fixée.

CIBLE 2002 :

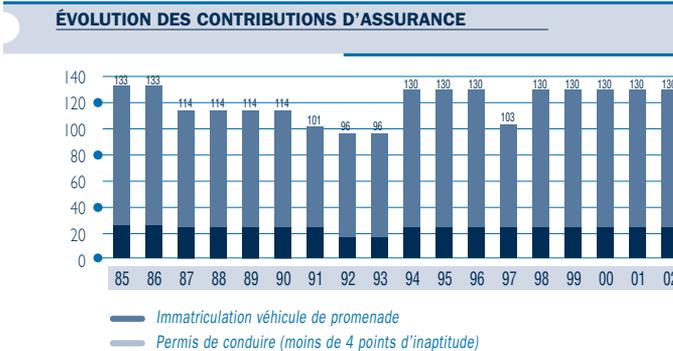
Aucune n'a été fixée.

RÉSULTAT :

130 \$ (23 \$ pour le permis de conduire et 107 \$ pour l'immatriculation).

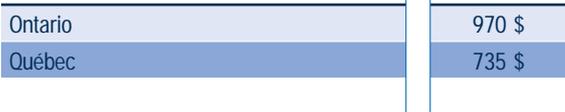
COMMENTAIRES :

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution de la valeur de l'indicateur depuis 1985.



Bien que les régimes publics existants soient difficilement comparables pour ce qui est des primes et de la couverture, certaines études ont déjà démontré que les contributions exigées au Québec pour l'indemnisation des dommages corporels sont parmi les plus basses au Canada.

Prime moyenne annuelle de 2001 pour la couverture des dommages corporels et matériels³⁰



³⁰ Indicateur regroupant les garanties auxquelles on souscrit le plus pour un véhicule de promenade, calculé à partir des données du Bureau d'assurance du Canada, du Groupement des assureurs automobiles et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Avec des contributions d'assurance équivalant à celles qui étaient exigées en 1985, le régime d'assurance est sous-financé, et ce, depuis plusieurs années : ses revenus annuels sont insuffisants compte tenu de ses dépenses liées à une nouvelle année d'exploitation. Malgré le sous-financement, en raison des conditions économiques favorables, les revenus de placements ont permis, jusqu'à l'année 2000, d'enregistrer des excédents annuels. Les contributions d'assurance ont donc pu être maintenues à un niveau beaucoup plus bas que ne l'auraient indiqué les dépenses inhérentes aux accidents de l'année. Toutefois, les plus récentes conditions économiques ne permettent plus de compenser le sous-financement, de sorte que la Société a subi des déficits en 2001 et en 2002.

Les perspectives économiques et financières ne laissent pas entrevoir le retour de hauts rendements sur les placements. En 2003, selon les mécanismes d'amortissement en place, les revenus de placements à court terme seront encore plus faibles comparativement à ce qu'ils étaient en 2002.

Conformément à l'obligation légale, le régime d'assurance demeure pleinement capitalisé, c'est-à-dire que l'actif est suffisant compte tenu du passif. Toutefois, cette pleine capitalisation pourrait être compromise à court terme. C'est pourquoi, en vue de protéger et de conserver sa sécurité et sa stabilité financières, la Société examine différents scénarios de gestion des dépenses et des revenus. Elle envisage notamment d'augmenter les contributions d'assurance.



DES RÉALISATIONS

● Les modifications législatives et réglementaires	80
● Les commissions parlementaires	81
● La qualité des services	81
● La sécurité routière	84
● Des projets de recherche	86

Les modifications législatives

L'ADOPTION DU PROJET DE LOI N° 67, LOI MODIFIANT LE CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES

Adopté par l'Assemblée nationale le 14 juin 2002, ce projet de loi fut sanctionné le même jour. Il comportait diverses mesures destinées à améliorer la sécurité des usagers du réseau routier. À ce sujet, signalons :

- que l'installation, la vente, la location et le troc de sacs gonflables et de certains autres types d'équipement, sauf s'il s'agit de modules neufs, sont interdits;
- que les règles visant les ensembles de retenue pour enfant font maintenant référence à la taille de l'enfant plutôt qu'à son âge;
- que de nouvelles règles sont introduites en ce qui concerne l'obtention de permis de conduire pour les personnes qui s'établissent au Québec, particulièrement pour les personnes provenant d'un État avec lequel il n'existe aucune entente de réciprocité;
- que l'utilisation de bicyclettes assistées sur les chemins publics est autorisée à certaines conditions et que les règles de sécurité pour l'utilisation de trottinettes sont renforcées;
- que les agents de la paix ont maintenant le pouvoir d'immobiliser et d'inspecter un véhicule routier en relation avec le transport de matières dangereuses; qu'ils peuvent aussi retenir ce véhicule jusqu'à ce que son conducteur se conforme aux exigences prescrites par règlement.

L'ADOPTION DU PROJET DE LOI N° 115, LOI MODIFIANT LE CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET LA LOI SUR LE MINISTÈRE DU REVENU

Adopté par l'Assemblée nationale le 13 décembre 2002, ce projet de loi fut sanctionné le 18 du même mois. Il visait principalement à assurer la mise en œuvre du Régime d'immatriculation international et à prévoir les dispositions autorisant le virage à droite à un feu rouge sur le territoire du Québec.

Le régime d'immatriculation international (IRP)³¹

Le 1^{er} avril 2001, la Société instaurait le Régime d'immatriculation international, qui a pour but de faciliter la libre circulation des véhicules lourds au Canada et aux États-Unis. Pour assurer la mise en œuvre de ce régime, le projet de loi autorise le ministre du Revenu à vérifier les dossiers d'exploitation des parcs de véhicules routiers (distances déclarées par les transporteurs dans les territoires des administrations en cause) et permet les échanges de renseignements nécessaires. Les premières vérifications régulières devraient débuter en septembre 2003, une fois terminés les travaux nécessaires.

Le virage à droite à un feu rouge

Visant l'harmonisation avec la majorité des administrations nord-américaines, le gouvernement a décidé d'autoriser, au Québec, le virage à droite à un feu rouge à compter du 13 avril 2003. La loi autorise cette manœuvre aux endroits où un tel virage n'est pas interdit spécifiquement, après que le conducteur se sera assuré que ce virage peut être fait de façon sécuritaire. La loi permet également au ministre des Transports de désigner les territoires où le virage à droite à un feu rouge est interdit. Signalons que, selon le Code de la sécurité routière, les municipalités ont le pouvoir de déterminer, par une signalisation appropriée, les intersections où le virage à droite à un feu rouge est interdit.

31 L'appellation anglaise est International Registration Plan (IRP).

Les commissions parlementaires

L'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES AYANT COMMIS UN ACTE CRIMINEL AVEC UNE AUTOMOBILE

En septembre 2001, la Commission permanente des transports et de l'environnement a tenu une consultation générale sur le document intitulé *Le régime public d'assurance automobile du Québec*. La question de la légitimité et de l'opportunité de verser des indemnités aux conducteurs en état d'ébriété impliqués dans un accident d'automobile y a été soulevée. Le 14 mars 2002, puis de nouveau le 26 septembre 2002, les membres de cette commission ont participé à des consultations particulières sur l'indemnisation des personnes accidentées reconnues coupables d'actes criminels. Au terme de ces consultations, des propositions ont été formulées.

La qualité des services

LA SÉCURITÉ

Pour la Société, la sécurité constitue un aspect très important de la qualité du service offert. C'est pourquoi elle prend des dispositions pour la favoriser — par exemple, mettre sur pied la fonction de registraire — et elle revoit continuellement ses façons de faire pour tenir compte de l'évolution des risques par rapport à la sécurité.

Le Registraire

Afin d'assurer une meilleure gestion de l'information critique qu'elle détient, la Société a créé une nouvelle fonction importante, celle de Registraire des données. Celui-ci assure l'inscription, la conservation et la mise à jour des registres officiels en sécurité routière. Ces registres portent sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs agréés, ainsi que sur les rapports d'accidents remplis par les corps policiers. Le Registraire atteste également la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler.

L'impression centralisée du permis de conduire

Le permis de conduire du Québec est un document officiel délivré par le gouvernement. À ce titre, il est généralement reconnu comme pièce d'identité. Depuis le 3 septembre 2002, les permis plastifiés avec photo ne sont plus remis dans les points de service, mais expédiés par la poste; l'expédition se fait dans un délai de 10 jours à compter de la date de la prise de la photo. Cette mesure s'inscrit dans la continuité des actions déployées pour assurer une vérification rigoureuse de l'identité des demandeurs, tout en maintenant le meilleur service possible. En agissant de cette manière, la Société répond aux nouvelles exigences que les différents gouvernements se sont données depuis l'automne 2001. De plus, cette mesure renforce la sécurité contre le vol d'équipement.

L'échange des permis de conduire

La Société échange le permis de conduire des personnes qui viennent s'établir au Québec. Au fil des ans, elle a pu observer une augmentation importante du nombre des pays de provenance des candidats à l'échange d'un permis de conduire, ce qui a eu pour corollaire une très grande diversité des permis présentés pour échange. En même temps, les techniques permettant la contrefaçon des documents sont devenues de plus en plus accessibles.

Ces éléments ont amené la Société à revoir l'ensemble des règles et des modalités relatives à l'échange des permis de conduire et à l'identité des requérants. Dans ce contexte, les dispositions législatives à propos de l'échange des permis de conduire ont été modifiées en 2002; ces services, dorénavant considérés comme spécialisés, ont été centralisés. L'échange de permis de la classe promenade délivrés par des administrations canadiennes et américaines peut maintenant se faire dans quelque 30 centres de service au Québec. Cependant, l'échange des permis d'autre provenance ne peut s'effectuer que dans quatre centres de service; ceux-ci sont situés à Québec, à Montréal, à Gatineau et à Rimouski.

D'autres mesures contre la fraude et le vol

Parmi les autres mesures mises en place pour contrer la fraude et le vol, il y a lieu de mentionner :

- la centralisation des relations avec les commerçants et recycleurs pour le traitement des demandes de licences et pour la distribution des pièces officielles liées aux transactions;
- des contrôles accrus au moment de l'immatriculation des véhicules dans les points de service et la spécialisation de certains employés pour traiter les transactions les plus propices à la fraude.

La Société continuera à suivre de près l'évolution des risques pour la sécurité, notamment en ce qui concerne les modes d'opération des fraudeurs, et à apporter les ajustements qu'elle estime nécessaires. À cette fin, elle mettra à profit les échanges d'information avec ses partenaires et avec les autres administrations.

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

L'amélioration globale des services

La Société déploie des efforts importants pour améliorer les services aux personnes accidentées, tout en contrôlant le coût du régime. À ces fins, elle se préoccupe, notamment, de revoir l'organisation du travail et d'assurer un bon climat de travail. En 2002, de nouveaux emplois ont été créés et la formation du personnel se poursuit assidûment. Notons que, dans un souci d'intégration et d'efficacité, les services d'indemnisation, de réadaptation et de révision des décisions sont maintenant regroupés à l'intérieur d'une même vice-présidence.

Le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires

Chaque année, près de 10 000 personnes accidentées de la route souffrent d'une blessure aux tissus mous, comme l'entorse cervicale. Pour accélérer leur rétablissement, la Société a mis au point un programme de soins personnalisés qui permet à la personne accidentée d'être prise en charge, puis orientée en physiothérapie dans la semaine qui suit l'accident. Pour les blessures de plus longue durée, le programme propose l'intervention d'une équipe interdisciplinaire. À la fin de 2002, ce programme était offert dans les régions administratives de Québec, de la Chaudière – Appalaches, de la Mauricie – Bois-Francs, du Centre-du-Québec, de la Montérégie et de l'Estrie; d'ici la fin de 2003, il sera accessible à toute la population. Pour ce faire, des liens de partenariat seront établis avec 97 cliniques de physiothérapie et 16 centres d'évaluation répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

LES COMMUNICATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Le regroupement des centres d'appels

Au printemps 2002, tous les préposés aux renseignements ont été regroupés fonctionnellement en un même centre d'appels. Ce regroupement constitue une étape vers l'optimisation des services téléphoniques offerts à la clientèle. À cette fin, des travaux se poursuivent relativement à l'installation d'une technique de pointe mariant la téléphonie et l'informatique.

Les communications écrites

Depuis le début de 2002, la Société utilise de nouveaux modèles de lettres pour communiquer ses décisions aux personnes accidentées. Pour la conception de ces lettres, elle a consulté des clients réunis en groupes de discussion; elle a également consulté le Protecteur du citoyen. Chaque lettre est maintenant accompagnée du dépliant intitulé *L'indemnité pour perte de qualité de vie*, qui décrit le processus d'évaluation et explique les méthodes de calcul sur lesquelles la décision est fondée.

LES PLAINTES DE CITOYENS

Pour l'année 2002, le nombre de plaintes enregistrées au système de gestion des requêtes-clients de la Société s'élève à 2 720. Des correctifs ont été apportés pour 1 346 de ces plaintes; celles-ci ont donc été considérées comme fondées, en tout ou en partie. Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes fondées étaient les suivants: l'accès au service (25 p. 100), les désaccords avec les décisions prises (21 p. 100) et les délais de traitement (12 p. 100).

Par ailleurs, 805 des 1 346 plaintes fondées avaient un lien avec l'un ou l'autre des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société. Dans plus de 85 p. 100 de ces cas, le problème invoqué était l'accès au service désiré.

En 2002, la Société a révisé sa politique sur le traitement des plaintes; elle a également amorcé la refonte de son système de gestion des requêtes-clients pour en permettre le déploiement à tous les niveaux et dans toutes les régions. Il est prévu que le nouveau système sera en fonction à la fin d'avril 2003.

LES SONDAGES AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Pour mesurer la satisfaction de sa clientèle, pour mieux connaître les attentes de cette dernière et pour évaluer ses produits et ses services, la Société procède régulièrement à des enquêtes. Ces enquêtes sont menées en conformité avec la Procédure relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de sondage. Ainsi, au cours de l'automne 2002, un sondage a été fait par la firme SOM auprès des personnes accidentées ayant communiqué par téléphone avec la Société à propos de leur dossier d'indemnisation. Les résultats ont servi, notamment, à la production du chapitre précédent du présent rapport de gestion.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE IMMIGRÉE

La Société a le souci de poursuivre sa contribution à l'intégration de la clientèle immigrée, dans le respect des orientations du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. C'est pourquoi, en 2002, elle a poursuivi la formation interculturelle en service à la clientèle auprès des gestionnaires et employés de ses bureaux des échanges de permis de conduire et de ses centres de service.

La sécurité routière

LES ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION

Comme elle le fait chaque année, la Société, en 2002, a mené plusieurs activités de promotion de la sécurité routière, en visant des questions particulières ou en s'adressant à certains groupes d'utilisateurs de la route. Le tableau ci-dessous en donne un aperçu.

Campagne	Période	Objectifs	Groupes cibles	Particularités
<i>L'alcool au volant</i>	Avril-mai Octobre-novembre	<ul style="list-style-type: none"> Établir la norme sociale consistant à insister auprès de proches ou d'amis pour les empêcher de conduire après avoir bu Faire connaître les nouvelles dispositions du Code de la sécurité routière 	Population en général	<ul style="list-style-type: none"> Message télévisé Barrages routiers intensifs Feuillets d'information et de sensibilisation
<i>La vitesse excessive</i>	Juin-juillet	<ul style="list-style-type: none"> Bâtir un consensus social contre la vitesse excessive 	Hommes de 26 à 45 ans	<ul style="list-style-type: none"> Message télévisé Surveillance policière intensive et ciblée
<i>Les jeunes conducteurs</i>	Octobre	<ul style="list-style-type: none"> Responsabiliser les jeunes à l'égard de la vitesse 	Jeunes de 16 à 24 ans	<ul style="list-style-type: none"> Message au cinéma et à la télévision
<i>La sécurité à vélo</i>	Mai-août	<ul style="list-style-type: none"> Véhiculer une image positive du port du casque de cycliste Sensibiliser les cyclistes à l'importance de respecter le Code 	Jeunes de 10 à 15 ans	<ul style="list-style-type: none"> Message télévisé Site Internet Sensibilisation par la police Feuillets pédagogiques dans les écoles primaires
<i>Le transport scolaire</i>	Février	<ul style="list-style-type: none"> Rappeler les règles de sécurité relatives aux autobus scolaires 	<ul style="list-style-type: none"> Écoliers du primaire Grand public 	<ul style="list-style-type: none"> Feuillets pédagogiques dans les écoles primaires Publicité imprimée
<i>Les piétons</i>	Septembre-octobre	<ul style="list-style-type: none"> Responsabiliser les piétons, inciter les conducteurs à la vigilance 	Piétons et conducteurs	<ul style="list-style-type: none"> Message radiodiffusé Sensibilisation par la police Feuillets pédagogiques dans les écoles primaires
<i>Les systèmes de retenue pour enfants</i>	Le long de l'année	<ul style="list-style-type: none"> Informers sur l'utilisation appropriée des systèmes de retenue 	Responsables de jeunes enfants	<ul style="list-style-type: none"> Formations (police, CLSC) Cliniques de vérification Nouveau matériel de sensibilisation
<i>Les personnes du troisième âge</i>	Septembre, octobre et novembre	<ul style="list-style-type: none"> Informers sur la sécurité routière et sur les conditions relatives au permis de conduire 	Personnes de plus de 50 ans	<ul style="list-style-type: none"> Tournée Santé et Prévention
<i>Les brigadiers scolaires</i>	—	<ul style="list-style-type: none"> Informers sur la gestion et sur la formation des brigadiers scolaires 	Autorités policières, municipales et scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Documents de formation
<i>La santé des conducteurs</i>	—	<ul style="list-style-type: none"> Aider à évaluer les risques pour la sécurité routière et à agir en conséquence 	Conducteurs aux prises avec des problèmes de santé	<ul style="list-style-type: none"> Dépliant

Signalons qu'en 2002, la Société a reçu plusieurs distinctions en lien avec ses activités de promotion de la sécurité routière. La campagne publicitaire contre la vitesse *Prenez quelques minutes de plus... pour vivre* lui a mérité trois prix :

- le prix international de la Public Affairs and Consumers Education Competition de l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA);
- le prix Argent des Canadian Advertising Success Stories (Cassies), dans la catégorie «Gouvernement et information publique»;
- le Grand prix Zénith du Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec, dans la catégorie Plan et stratégie de communication – clientèle externe, projet de plus de 75 000 dollars.

La Société s'est également vu décerner le prix d'excellence pancanadien Euro Art pour la qualité de l'édition de deux publications : *Le brigadier scolaire adulte : au service de la sécurité* et le *Guide d'organisation – brigade scolaire*.

LES COUSSINS GONFLABLES RECONSTRUITS

En 2002, la Société a continué à suivre de près le dossier des coussins gonflables reconstruits. Elle a réalisé, notamment, les activités suivantes : diffusion d'un message radiophonique de mise en garde, présence au Salon de l'auto de Québec, conférence de presse à l'occasion du dévoilement du rapport d'expertise de l'École polytechnique de Montréal, envoi de lettres de sensibilisation à la clientèle visée, et visites dans les entreprises ayant acquis dix coussins gonflables ou plus de Coussins gonflables Demers inc., de Québec. Rappelons que, depuis le 1^{er} août 2002, le Code de la sécurité routière interdit la vente ou l'installation des produits reconstruits ou recyclés suivants : coussin gonflable, ceinture de sécurité avec prétendeur, ainsi que module de commande électronique de coussin gonflable et de ceinture de sécurité.

LES VÉHICULES LOURDS

L'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

En septembre 2002, est entrée en vigueur une version révisée de la *Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds*. L'évolution de la politique sera désormais assurée par un comité permanent composé de représentants du gouvernement et de l'industrie.

La gestion de la fatigue

Au cours de l'année 2002, la Société a participé aux travaux en vue de mettre au point un programme nord-américain de gestion de la fatigue pour les transporteurs routiers commerciaux. Cette initiative réunit des représentants des administrations du Québec et de l'Alberta, de Transports Canada, de la Federal Motor Carrier Safety Administration des États-Unis ainsi que des transporteurs routiers de chacune des administrations en cause. Les travaux devraient se poursuivre au cours des prochaines années.

Le transport des matières dangereuses

À la suite de l'adoption par le gouvernement du Canada du Règlement sur le transport des marchandises dangereuses, le gouvernement du Québec a adopté un nouveau Règlement sur le transport des matières dangereuses. Celui-ci est entré en vigueur depuis le 15 août 2002. En vue de l'application de ce règlement, une formation a été donnée aux contrôleurs routiers au cours du dernier trimestre de 2002.

Des projets de recherche

LES SOINS AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

La Société mène ou finance de nombreux projets de recherche en rapport avec les soins aux personnes accidentées. Parmi eux, il convient de signaler la mise en place, en 2002, d'un nouveau programme de recherche, le *Programme de recherche en réadaptation et intégration sociale en traumatologie*. Mis au point en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Réseau provincial de recherche en adaptation et réadaptation, ce programme sera mis en œuvre au cours de la période s'échelonnant de 2002 à 2004.

Deux autres projets ont été amorcés. Le premier vise l'analyse économique et organisationnelle de services médicaux et de réadaptation pouvant accroître la participation sociale chez les victimes de traumatisme crânio-cérébral. Le second a rapport à l'évaluation de l'impact socioéconomique de l'incapacité sur la personne et sur ses proches.

Par ailleurs, le *Programme national de recherche en traumatologie*, préparé en collaboration avec le Fonds de recherche en santé du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux, en est à sa deuxième année d'existence. Se sont également poursuivis deux projets visant la mise en place de systèmes d'information qui permettront d'évaluer les effets de l'organisation des services de réadaptation, et de leur évolution, pour les victimes de traumatisme crânio-cérébral et pour les victimes de lésion médullaire.

Enfin, en 2002, dans le cadre du *Programme de recherche universitaire en droit*, des ententes ont été conclues avec l'Université Laval et avec l'Université d'Ottawa. Quatre rapports de recherche ont été déposés; l'indemnisation des criminels de la route et la subrogation des tiers payeurs font partie des sujets traités.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En 2002, la Société a produit des études sur les sujets suivants: l'impact des changements démographiques sur le bilan routier, l'évolution du coût de l'insécurité routière, l'évolution du bilan routier du Québec dans une perspective nord-américaine et l'évaluation du plan quinquennal 1995-2000 de prévention routière. La Société a également entrepris des enquêtes sur l'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit et sur le port du casque protecteur par les cyclistes.

La 16^e Conférence internationale sur l'alcool, les drogues et la sécurité routière, qui s'est tenue à Montréal au mois d'août, a été un temps fort de l'année 2002. En effet, la Société était l'hôte de ce prestigieux événement et plusieurs employés y ont présenté les résultats de leurs travaux.

En plus de mener ses propres études, la Société subventionne diverses équipes universitaires de recherche; elle le fait en partenariat avec le Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies et le ministère des Transports, dans le cadre de l'Action concertée 1999-2004. Parmi les sujets présentement à l'étude, il y a lieu de mentionner les systèmes intelligents pour les véhicules lourds, les problèmes liés à l'alcool et à la récidive, la téléphonie mobile et l'agressivité au volant.

Enfin, la Société fournit son expertise aux nombreux autres intervenants qui exercent leurs activités dans le domaine de la sécurité routière, comme les services policiers, les partenaires du milieu municipal et les partenaires du milieu de la santé.



LES RESSOURCES

Le personnel

88

Les ressources financières

90

Les technologies de l'information

96

Les ressources matérielles et immobilières

98

Le personnel

PORTRAIT DE L'EFFECTIF

Durant l'année 2002, la Société a utilisé 3 099³² équivalents temps complet (ETC), soit 2 615 ETC réguliers et 484 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 207 ETC (7,2 p. 100). Ces nouvelles ressources ont été affectées, principalement, aux mandats d'indemnisation (92 ETC), de sécurité routière et de gestion du droit d'accès au réseau routier (50 ETC), ainsi que du contrôle routier (19 ETC).

Répartition de l'effectif selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion
Cadres	169	5,4 %
Professionnels	830	26,8 %
Fonctionnaires	1 855	59,9 %
Contrôleurs routiers	245	7,9 %
Total	3 099	100,0 %

Répartition de l'effectif selon les mandats

Mandats	Nombre de ETC	Proportion
Indemnisation	585	18,9 %
Sécurité routière et gestion du droit d'accès au réseau routier	1 226	39,6 %
Contrôle routier	518	16,7 %
Services à l'organisation		
Technologies de l'information	372	12,0 %
Autres services	398	12,8 %
Total	3 099	100,0 %

Répartition de l'effectif selon les régions administratives

Régions administratives	Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Québec			
siège social	1 838	1 669	169
autre	178	134	44
Total	2 016	1 803	213
Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine	70	56	14
Saguenay, Lac-Saint-Jean, Côte-Nord	85	68	17
Estrie, Mauricie, Bois-Francs	110	82	28
Laval, Laurentides, Lanaudière, Outaouais	175	131	44
Montérégie	193	149	44
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	55	48	7
Île de Montréal	395	278	117
Total	3 099	2 615	484

32 Ce nombre ne comprend pas les 27 ETC utilisés pour les étudiants et les stagiaires.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En 2002, vu l'importance des départs massifs à la retraite prévus pour les prochaines années, la Société a analysé sa vulnérabilité au regard de certains emplois détenus par des personnes possédant une expertise unique ou stratégique. Elle a ainsi pu se munir d'un plan de dotation des emplois pour répondre à ses besoins pressants. Elle a aussi constitué des banques de candidats pour des corps d'emplois où de nombreux besoins étaient prévisibles.

De plus, avec l'aide d'une firme externe, la Société a défini le profil de compétences des personnes qui, dans les centres de service, sont en contact direct avec les citoyens. Dans un premier temps, ces profils sont utilisés pour préparer des outils de sélection; par la suite, ils serviront à la détermination des attentes et à l'évaluation du rendement du personnel.

Enfin, en ce qui a trait à la relève du personnel d'encadrement, un plan de relève est en préparation; il intègre les objectifs du dossier de rajeunissement de la fonction publique.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

Au cours de l'année 2002, les membres du comité sur l'organisation du travail se sont rencontrés à six reprises. Les principaux dossiers qui ont retenu l'attention du comité sont: la réorganisation administrative, la reconnaissance du personnel, la qualité de vie au travail, les stratégies de communication interne, le télétravail, la politique d'agression et la procédure de traitement des situations de harcèlement et de violence. Le comité a également suivi le déroulement de la recherche-intervention évaluative sur la santé, l'organisation et la sécurité au travail, menée par l'Université Laval. Enfin, quelques sous-comités ont été mis sur pied relativement à certaines questions particulières, dont le réaménagement du siège social, la reconnaissance du personnel et le télétravail. Les travaux de ces sous-comités se poursuivront en 2003.

LA SANTÉ DES PERSONNES ET DE L'ORGANISATION

En mai 2002, le comité de direction de la Société a approuvé la *Politique sur la santé physique et psychologique des personnes au travail à la Société*. Cette politique vise l'intégration et la coordination de plusieurs dossiers touchant la santé des personnes: le programme d'aide au personnel, l'aide à la carrière, la sécurité au travail, le harcèlement et la violence au travail, la protection des personnes en situation d'agression, la reconnaissance, la retraite, la réintégration au travail à la suite d'une absence prolongée, le traitement des dossiers d'absence ainsi qu'une recherche-intervention sur la santé des personnes au travail.

En adoptant cette politique, la Société reconnaît que la qualité de ses services aux citoyens est largement tributaire de l'état de santé physique et psychologique de son personnel; elle s'engage également à prendre les moyens nécessaires pour que l'organisation et le milieu de travail qu'elle offre garantissent la dignité, la santé et l'intégrité physique et psychologique de son personnel. Un suivi de l'application de cette politique est effectué trimestriellement à l'aide d'indicateurs de gestion. De plus, à compter de 2003, un bilan annuel sur les interventions relatives à la santé et au bien-être du personnel sera produit.

Au cours de l'année 2002, 255 personnes, soit 7,5 p. 100 de l'effectif, ont fait appel aux services du programme d'aide au personnel. En ce qui concerne les incidents violents, une assistance post-traumatique a été assurée auprès de quelque 40 personnes qui ont été touchées par de tels incidents survenus au travail. De plus, près de 70 questionnaires ont participé à un cours intitulé «Comment intervenir à la suite d'un incident violent». Enfin, une activité d'information a été tenue auprès d'une centaine d'employés de soutien du siège social au sujet de la déclaration des incidents violents.

Par ailleurs, plus de 2 000 employés ont participé à la recherche-intervention évaluative sur la santé, l'organisation et la sécurité au travail, menée par l'Université Laval. Celle-ci visait à mesurer l'influence, sur la santé des travailleurs, de divers éléments de l'environnement psychosocial du travail, et à soutenir la mise en place d'interventions appropriées. D'abord réalisée au siège social, cette étude a été étendue au personnel de la région de Québec à l'extérieur du siège social et au personnel des régions de Montréal, de la Montérégie et de Laval. Les résultats des collectes de données seront disponibles en 2003.

Notons aussi qu'en 2002 :

- près de 600 dossiers d'absence à long terme ont été traités. Chaque dossier fera dorénavant l'objet d'une démarche structurée visant à faciliter la réintégration de la personne au travail et à diminuer la durée de son absence;
- plus de 1 500 personnes ont utilisé les services du centre de santé au siège social. En outre, 430 personnes ont reçu un vaccin antigrippal et 215 personnes ont fait un don de sang lors de 2 collectes organisées sur les lieux du travail.

Finalement, 19 comités de qualité de vie au travail, créés par les employés et dont la mise sur pied est facilitée par l'organisation, contribuent à maintenir la qualité de vie et à faire valoir les talents à l'interne. Une dizaine de conférences-midi ont été présentées au siège social et à Montréal.

LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

En 2002, la Société a consacré 2,89 p. 100 de sa masse salariale au développement et au maintien de l'expertise de son personnel. Ce taux se compare avantageusement à la norme de 1 p. 100 fixée par la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre. La Société a continué d'être très active, notamment dans le développement des habiletés du personnel en contact avec le public, grâce au programme *Servir le public, un défi au quotidien*, tout en donnant plusieurs autres sessions de formation pour améliorer les compétences professionnelles (assistance professionnelle, gestion du temps, conduite de réunion, anglais, etc.).

Les ressources financières

La présente section décrit les ressources financières utilisées par la Société et donne un aperçu des résultats financiers pour l'année 2002.

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le tableau ci-dessous présente les résultats financiers de la Société pour 2002. En raison de regroupements de postes comptables, la présentation des revenus et des dépenses diffère quelque peu de celle qui a été utilisée pour les états financiers.

Sommaire des revenus et des dépenses (en millions \$)

	2002	2001	Écart
Revenus			
Contributions d'assurance	635,0	623,5	11,5
Revenus de placements	329,2	721,1	(391,9)
Variation des gains et pertes reportés	276,4	0,0	276,4
Frais de transaction perçus	88,0	85,6	2,4
Contribution du gouvernement au financement du contrôle routier	50,7	46,2	4,5
Autres revenus	1,8	0,7	1,1
Total des revenus	1 381,1	1 477,1	(96,0)
Dépenses			
Indemnisation des victimes d'accidents :			
Survenus dans l'année	898,8	806,1	92,7
Survenus dans les années antérieures	289,7	377,2	(87,5)
Total	1 188,5	1 183,3	5,2
Frais d'administration	290,7	266,2	24,5
Autres dépenses	62,4	60,7	1,7
Total des dépenses	1 541,6	1 510,2	31,4
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	(160,5)	(33,1)	(127,4)

DES REVENUS DE 1 381,1 MILLIONS DE DOLLARS

Les contributions d'assurance

Les contributions d'assurance, qui sont perçues sur l'immatriculation et le permis de conduire, constituent la participation directe des conducteurs et des propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile. En 2002, les contributions d'assurance sont demeurées inchangées et équivalent à celles de 1985. La légère augmentation des revenus provenant des contributions d'assurance résulte de l'accroissement du parc automobile et de l'augmentation du nombre de conducteurs.

Les revenus de placements

En 2002, les marchés boursiers ont connu encore plus de difficultés qu'en 2001. Par surcroît, du point de vue du rendement absolu, la Caisse de dépôt et placement du Québec a connu sa pire performance depuis sa création, en 1966. Le rendement a été de moins 10,8 p. 100 pour le fonds de la Société, qui a perdu environ 1 025 millions de dollars en valeur marchande. En 2001, le rendement avait été de moins 5,8 p. 100 et la perte, de 858 millions de dollars.

Les méthodes comptables introduites en 2001 ont eu pour conséquence de retarder l'effet, sur le solde de l'état des revenus et des dépenses, d'une diminution importante de la valeur marchande des placements. Dans ce contexte, les revenus de placements reconnus dans les états financiers de la Société, pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2002, sont de 329,2 millions de dollars, comparativement à 721,1 millions de dollars en 2001. Les répercussions de ces rendements négatifs continueront à se faire sentir au cours des prochains exercices financiers.

La variation des gains et pertes reportés

Le mécanisme appelé « gains (pertes) reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel » vise à répartir sur plusieurs années les conséquences financières résultant des écarts entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse actuarielle.

En 2002, le montant de 276,4 millions de dollars inscrit à la variation des gains et pertes reportés résulte essentiellement des gains économiques réalisés de 1994 à 2001.

Les frais de transaction perçus

À la rubrique des frais de transaction perçus, on observe, pour 2002, une augmentation de 2,8 p. 100 par rapport à 2001. Cette augmentation provient principalement de l'accroissement du parc de véhicules en circulation et de l'augmentation du nombre de détenteurs de permis de conduire.

Les autres revenus

Conformément à l'entente conclue avec le ministère des Finances, le gouvernement a versé une contribution de 50,7 millions de dollars en 2002 pour le financement du contrôle routier.

DES DÉPENSES DE 1 541,6 MILLIONS DE DOLLARS

L'indemnisation

Les dépenses d'indemnisation se composent des indemnités versées, de la variation normale du passif actuariel ainsi que du redressement du passif actuariel. Ces dépenses totalisent 1 188,5 millions de dollars en 2002. Ce montant est supérieur de 122,9 millions de dollars à la projection effectuée par la Société en date du 31 décembre 2001. Cette différence a eu un effet direct sur le déficit de l'exercice.

Indemnisation des victimes d'accidents

	2002	Projection (en date du 31/12/2001)	Écart
Survenus en 2002	898,8	832,5	66,3
Survenus dans les années antérieures	289,7	233,1	56,6
Total	1 188,5	1 065,6	122,9

LES ACCIDENTS SURVENUS EN 2002

Les dépenses d'indemnisation pour les accidents survenus en 2002 (année courante) ont été plus élevées de 66,3 millions de dollars, comparativement à ce qui avait été prévu. Cette situation découle principalement des phénomènes mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Victimes d'accidents survenus en 2002

	Écart
Bilan routier moins favorable que prévu	53,3
Évolution du coût moyen d'indemnisation	13,0
Total	66,3

LES ACCIDENTS SURVENUS AVANT LE 1^{ER} JANVIER 2002

Le passif actuariel détenu en date du 31 décembre 2001 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1^{er} janvier 2002. À la lumière de l'information disponible en date du 31 décembre 2002, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Le tableau ci-dessous montre les principaux facteurs explicatifs et leur impact sur les dépenses d'indemnisation.

Victimes d'accidents survenus avant 2002

	Écart
Évolution des durées d'indemnisation	50,7
Évolution de l'expérience en réadaptation	23,2
Écart entre les revalorisations prévue et réelle au 1/1/03	(20,4)
Autres	3,1
Total	56,6

Les frais d'administration

La Société gère son budget de frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation, et, d'autre part, le coût des projets administratifs et des projets de développement en technologies de l'information. Pour l'année 2002, les frais d'administration se sont établis à 290,7 millions de dollars, comparativement à 266,2 millions de dollars en 2001, ce qui représente un taux d'accroissement de 9,2 p. 100.

Les frais d'exploitation représentent 266,5 millions de dollars (248,3 millions de dollars en 2001), en incluant le contrôle routier des personnes et des marchandises. L'augmentation par rapport aux frais de 2001 est attribuable principalement à la croissance de l'effectif ainsi qu'à l'indexation de la masse salariale selon les dispositions prévues dans les conventions collectives de travail.

Quant aux projets de développement, les investissements consentis en 2002, avant capitalisation, s'élevèrent à 39,5 millions de dollars (36 millions de dollars en 2001); si l'on tient compte de la capitalisation, le montant est de 24,2 millions de dollars (17,9 millions de dollars en 2001). Plusieurs projets réalisés en 2002 ont eu un effet bénéfique sur le service à la clientèle et sur la sécurité. Mentionnons, par exemple, l'amélioration des services aux personnes accidentées, la centralisation de l'impression du permis de conduire, et l'instauration de mesures plus sévères pour ceux qui conduisent ou ont la garde d'un véhicule alors qu'ils sont sous l'effet de l'alcool. Des sommes importantes ont également été consacrées à la réfection du réseau des points de service et aux infrastructures technologiques nécessaires.

Les autres dépenses

Depuis plusieurs années, la Société absorbe, à même ses revenus, certaines autres dépenses, tels le financement des organismes responsables du transport par ambulance (48,6 millions de dollars), le financement du Tribunal administratif du Québec (6,8 millions de dollars) et les programmes d'adaptation de véhicules et de vignettes de stationnement, au bénéfice des personnes handicapées (7,0 millions de dollars). Ces derniers programmes étaient naguère gérés par l'Office des personnes handicapées du Québec; ils ont été transférés à la Société en 1997, sans les crédits correspondants. Globalement, en 2002, ces autres dépenses ont augmenté de 2,8 p. 100 par rapport à 2001.

UN DÉFICIT DE 160,5 MILLIONS DE DOLLARS

Pour l'exercice 2002, la Société enregistre un déficit des revenus sur les dépenses de 160,5 millions de dollars. Ce déficit résulte principalement du sous-financement des opérations de l'année courante et des rendements défavorables obtenus sur les placements. Notons que ce déficit aurait été de 264,5 millions de dollars, n'eût été du changement apporté aux paramètres de calcul de la variation des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel.

Dans une note complémentaire aux états financiers, portant sur la comparabilité des états financiers d'un exercice à l'autre, la Société, par souci de transparence, présente les impacts financiers des modifications comptables apportées en 2001 et en 2002. Rappelons que ces modifications ont été faites en conformité avec les principes comptables généralement reconnus.

LE BILAN

Au 31 décembre 2002, l'actif total de la Société s'établit à 7 451,7 millions de dollars. La réduction de 123,7 millions de dollars par rapport à l'actif à la fin de 2001 est principalement attribuable à la baisse de la valeur des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Pour sa part, le passif total s'établit à 7 484,1 millions de dollars, en hausse de 399,9 millions de dollars par rapport à 2001. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation du passif actuariel pour permettre l'indemnisation future des personnes accidentées.

Principaux postes du bilan (en millions \$)

Au 31 décembre 2002	2002	2001	Écart
Actif			
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	7 291,2	7 408,7	(117,5)
Autres	160,5	166,7	(6,2)
Total	7 451,7	7 575,4	(123,7)
Passif et excédent			
Passif actuariel	5 761,6	5 329,2	432,4
Contributions reportées	313,2	307,5	5,7
Autres passifs	270,3	224,4	45,9
Revenus reportés	1 139,0	1 223,1	(84,1)
Réserve de stabilisation	–	319,8	(319,8)
Excédent (déficit) non affecté	(32,4)	171,4	(203,8)
Total	7 451,7	7 575,4	(123,7)

En 2002, la réserve de stabilisation est devenue nulle alors qu'elle était de 319,8 millions de dollars en 2001. De son côté, l'excédent non affecté est devenu négatif en 2002 : il vaut moins 32,4 millions de dollars alors qu'il était de 171,4 millions de dollars en 2001. Ces changements résultent de la modification des paramètres de calcul des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel ainsi que du déficit de l'année 2002.

LA GESTION DES PLACEMENTS

La valeur marchande du portefeuille de la Société s'établit à 5 903,5 millions de dollars au 31 décembre 2002. Elle était de 6 928,4 millions de dollars l'année précédente. La perte de valeur marchande qui a été subie en 2002 est donc de 1 024,9 millions de dollars. Conformément aux méthodes comptables utilisées, la baisse de la valeur marchande des placements investis à la Caisse de dépôt et placement du Québec est reconnue graduellement sur une période de 5 ans.

Le portefeuille de la Société est placé dans un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le rendement obtenu a été de moins 10,8 p. 100 en 2002, comparativement à moins 5,8 p. 100 en 2001. Cependant, dans ses états financiers, la Société a inscrit un rendement comptable³³ positif sur ses placements. Celui-ci est de 4,4 p. 100 en 2002, comparativement à 9,8 p. 100 en 2001. L'écart entre ce taux comptable et le taux de rendement réel obtenu résulte des méthodes comptables de la Société, qui étalent les gains et les pertes sur cinq ans.

33 Le rendement comptable de la Société est calculé sur la base de la valeur comptable mensuelle des dépôts à participation.

**Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec
selon la valeur marchande au 31 décembre 2002 (en millions de dollars)**

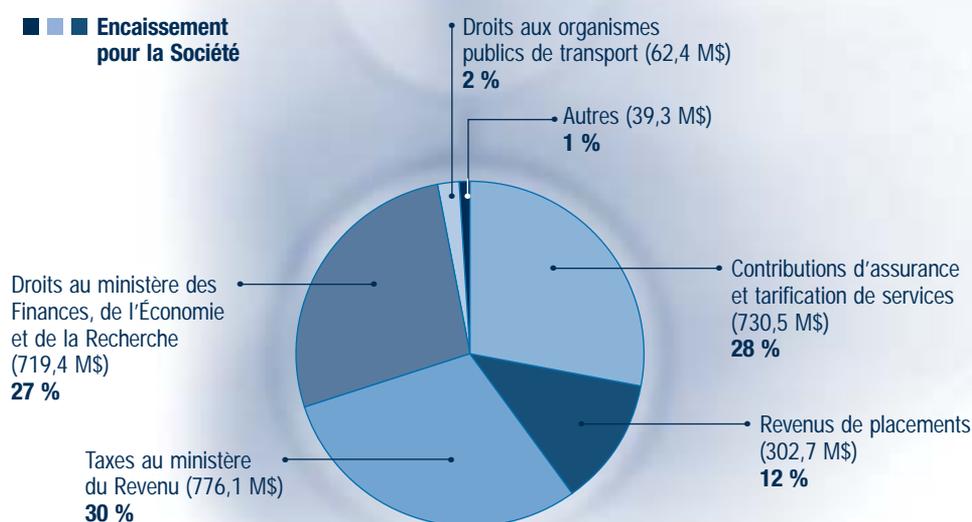
	2002	%	2001	%
Valeurs à court terme	110,1	1,9	155,6	2,2
Financements hypothécaires	275,1	4,7	232,1	3,3
Obligations	1 671,0	28,2	2 117,6	30,5
Actions	3 283,2	55,5	3 889,2	55,8
Investissements immobiliers	576,6	9,7	573,1	8,2
	5 916,0	100,0	6 967,6	100,0
Revenus courus	(12,5)		(39,2)	
Valeur marchande totale des unités de dépôts à participation	5 903,5		6 928,4	
Dépôts à vue	(59,5)		(39,6)	
Total	5 844,0		6 888,8	

LES FLUX DE TRÉSORERIE

Chaque année, la Société perçoit des sommes importantes. Une partie de ces sommes sert à financer ses propres programmes : ce sont principalement les contributions d'assurance, les revenus de placements et la tarification de certains services. Toutefois, plus de 60 p. 100 des encaissements totaux de la Société³⁴ ne servent pas à ses propres besoins : ce sont des sommes perçues pour le compte du gouvernement du Québec, et aussi pour le compte d'autres administrations provinciales ou d'États américains.

Pendant l'exercice qui vient de se terminer, la Société a encaissé des sommes totalisant 2 630,3 millions de dollars provenant de ses opérations courantes comparativement à 2 615,2 millions de dollars en 2001. La part encaissée pour des partenaires s'établit à 1 595,3 millions de dollars en hausse de 113,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. C'est en grande partie la taxe de vente qui explique cette hausse. Les placements ont généré, quant à eux, des encaissements de 302,7 millions de dollars comparativement à 414,7 millions de dollars pour l'exercice 2001. Cette diminution est occasionnée par la faiblesse des rendements sur les placements de la Société.

Répartition des encaissements



34 En excluant le financement du contrôle routier.

Afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire de 200 millions de dollars qui lui est consentie par la Caisse de dépôt et placement du Québec. L'exercice financier 2002 se termine avec un solde de la marge de crédit de 59,4 millions de dollars, comparativement à 39,6 millions de dollars pour l'exercice précédent.

LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ

Depuis de nombreuses années, la Société est sous-financée : ses revenus annuels sont insuffisants pour couvrir les dépenses liées à une nouvelle année d'exploitation. En 2002, le sous-financement global s'établit à 411,9 millions de dollars.

Malgré le sous-financement, les conditions économiques favorables ont permis, jusqu'à l'année 2000, d'enregistrer des excédents annuels des revenus sur les dépenses. Les contributions d'assurance et les frais de transaction exigés ont donc pu être maintenus à un niveau inférieur au coût réel. Toutefois, les plus récentes conditions économiques ne permettent plus de compenser le sous-financement, de sorte que la Société a subi des déficits pour 2001 et 2002.

En ce qui concerne les revenus de placements, les perspectives économiques et financières ne laissent pas entrevoir le retour des rendements exceptionnels de la fin des années 1990. De plus, comme les méthodes comptables reportent sur cinq ans les pertes de valeur marchande sur placements, les résultats s'en trouveront affectés pendant plusieurs années.

Malgré tout, en 2002, conformément à l'obligation légale, le régime d'assurance demeure pleinement capitalisé, ce qui signifie que la Société dispose des sommes nécessaires pour garantir le paiement de toutes les indemnités découlant d'accidents survenus avant le 31 décembre 2002. Cependant, en l'absence de mesures de redressement, cette pleine capitalisation pourrait être compromise à court terme.

C'est pourquoi, en vue de protéger et de conserver sa sécurité et sa stabilité financières, la Société examine différents scénarios de gestion des revenus et des dépenses. Elle envisage, notamment, d'augmenter les contributions d'assurance et les frais de transactions. Elle examine également la répartition de son portefeuille de placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Les technologies de l'information

En 2002, les investissements dans les projets en technologies de l'information et dans les projets administratifs s'élevaient à 39,5 millions de dollars. Ils se répartissent comme suit :

	(en millions \$)	
Infrastructures technologiques et sécurité informatique		12,1
Contrôle de l'accès au réseau routier		11,3
Inforoute partenaires et grand public	3,2	
Mise en application de nouvelles dispositions législatives	3,4	
Modernisation des points de service	4,7	
Plan de transformation du secteur de l'indemnisation		8,8
Divers autres projets		2,3
Projets administratifs		5,0
Total		39,5

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2002

En matière de technologies de l'information, les principales réalisations de 2002 sont présentées ici pour chacun des domaines d'investissements énumérés dans le tableau ci-dessus.

Dans le domaine des infrastructures technologiques, il y a lieu de faire ressortir les réalisations suivantes :

- la complémentation et la consolidation des infrastructures requises pour le développement et l'exploitation des applications qui font appel aux technologies Internet et client/serveur;
- le remplacement des ordinateurs centraux et de la librairie automatisée;
- l'accroissement de la robustesse des composantes technologiques de l'inforoute, notamment les composantes réseau, ainsi qu'un renforcement de la sécurité par la mise en place d'un processus de détection d'intrusion et d'escalade;
- la réalisation des études qui ont mené à la décision d'utiliser désormais le réseau partagé gouvernemental comme moyen privilégié de transport de l'information entre le siège social et les autres bureaux de la Société.

En matière de sécurité, les principales réalisations sont les suivantes :

- le renforcement des mesures de journalisation et la mise en place, pour l'analyse des journaux, d'une solution technologique qui permet de détecter des accès jugés douteux ainsi que les menaces de violation de confidentialité;
- l'instauration de mécanismes plus rigoureux de gestion des mots de passe;
- le démarrage de la révision des droits d'accès des utilisateurs, en vue de limiter l'accès aux seules données nécessaires au travail;
- le démarrage d'une intervention qui permettra de rendre anonymes les données des essais;
- la réalisation d'une partie des actions visant à bonifier le plan de reprise de la plateforme centrale;
- les divers ajustements aux systèmes en place en vue de soutenir la centralisation de la délivrance des permis de conduire.

En ce qui concerne le domaine du contrôle de l'accès au réseau routier, les principales réalisations sont les suivantes :

- les divers ajustements aux systèmes en place pour appuyer les changements aux orientations, lois et règlements, tels que la possibilité pour les membres de Desjardins d'effectuer des paiements par « Accès D »; la Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool (2001, c. 29), qui introduit des mesures plus sévères à l'égard des conducteurs sous l'effet de l'alcool; la prise en charge de la vérification des transporteurs immatriculés en fonction du régime d'immatriculation international (IRP);
- la conception et la modélisation des nouveaux points de service de la Société, qui constituent une autre étape du projet de modernisation de l'équipement et de l'infrastructure technologique utilisés dans les points de service. Rappelons que ce projet, qui s'échelonne jusqu'en 2006, prévoit le remplacement de technologies qui datent du début des années 80;
- le choix d'une nouvelle infrastructure téléphonie-informatique pour le centre d'appels de la Société; celle-ci, une fois installée, permettra d'offrir à la clientèle une qualité de services comparable aux meilleurs centres d'appel;
- le déploiement des services d'inforoute chez certains concessionnaires automobiles, lesquels services leur permettent d'immatriculer les véhicules directement dans leurs points de vente.

En ce qui concerne le domaine de l'indemnisation, la Société a poursuivi la première phase du plan de transformation, laquelle consiste principalement à améliorer les outils afin d'offrir un meilleur soutien aux agents d'indemnisation et un meilleur service aux personnes accidentées. Les principales réalisations présentées ci-dessous contribuent à réduire les délais de traitement et ont aussi une incidence à la baisse sur l'évolution du coût du régime :

- la mise en place d'un outil permettant de recueillir, par téléphone, l'ensemble de l'information nécessaire à une demande d'indemnité;

- la refonte de l'outil de codification des blessures, qui permet de statuer plus rapidement sur la relation entre la blessure et l'accident;
- la mise en place d'un outil de planification permettant aux agents d'indemnisation de déterminer plus facilement l'action à poser au bon moment;
- le démarrage du projet d'assistance au secrétariat médical, qui vise à accélérer la prise de rendez-vous;
- la livraison d'un outil destiné à mieux soutenir les agents d'indemnisation au moment de l'apprentissage de la tâche et dans les étapes de traitement d'un dossier.

DES PERSPECTIVES

Sur le plan des infrastructures technologiques, la Société entreprendra la mise en place des composantes nécessaires à la réalisation des projets d'affaires. Elle exécutera également les travaux nécessaires pour moderniser et maintenir l'infrastructure. En particulier, elle effectuera, au cours des deux prochaines années, la migration du système d'exploitation ainsi que des logiciels standards sur l'ensemble des postes de travail.

Dans le domaine de l'accès au réseau routier, une première livraison du projet d'optimisation du centre d'appels aura lieu en juin. De plus, une troisième unité du centre d'appels sera inaugurée à Murdochville et la nouvelle infrastructure du réseau de points de service commencera à être déployée.

Dans le domaine de l'indemnisation, la Société poursuivra, en 2003, la mise en place d'outils et d'applications du plan de transformation de l'indemnisation qui ont trait à la prestation de service à la personne accidentée et à la gestion du coût du régime d'assurance. Elle entreprendra également la mise au point d'outils pour soutenir le programme de soins personnalisés des entorses et blessures musculaires et, en particulier, pour faciliter l'application d'un nouveau protocole de soins, propre au traitement des lésions aux tissus mous.

Dans le domaine du contrôle routier, la Société prévoit étendre la couverture de radio-communication pour la transmission de données à la région de l'Outaouais et à Rimouski.

Les ressources matérielles et immobilières

En matière de gestion immobilière, rappelons que la Société détient deux propriétés : le siège social à Québec, d'une superficie de 38 753 m², et le Centre d'évaluation des conducteurs à Montréal, d'une superficie de 1 763 m². Pour répondre aux besoins des directions régionales et territoriales, elle loue également des locaux d'une superficie de 35 551 m², répartis dans 57 établissements. De plus, en 2002, pour combler un manque d'espace au siège social, elle loue 2 148 m² de locaux supplémentaires. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de six millions de dollars.

En matière de sécurité, une cellule de coordination en situation d'agression a été mise sur pied et des sessions de formation sur les situations d'agression ont été préparées à l'intention du personnel en relation avec la clientèle. De nouvelles mesures de sécurité physique ont été mises en place dans les centres de service. Une analyse des risques et de la vulnérabilité a conduit à la mise en oeuvre d'un projet de réfection des contrôles de l'accès à l'édifice du siège social; ce projet sera achevé en 2003. Enfin, la Société étudie les possibilités d'appliquer un programme de filtrage de sécurité.

En 2002, un peu plus de 12,5 millions d'envois ont été faits à la population. En vertu de la Loi sur la confidentialité, des dispositions ont été prises pour assurer la destruction sur place des documents. Pour les besoins du projet de centralisation de la délivrance des permis de conduire, une étude des modes d'acheminement du courrier a été menée en vue de retenir les plus efficaces.

Les contrats attribués par la Société en 2002 représentent une valeur totale de 89,6 millions de dollars.



L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

La protection des renseignements personnels	100
L'accès à l'égalité	103
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration	104
Le code de déontologie des administrateurs de la Société	104
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	105

La protection des renseignements personnels

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, elle voit, dans la confidentialité, une question de respect de sa clientèle. Toutefois, elle doit assurer l'équilibre délicat entre le respect de la confidentialité des renseignements personnels et leur utilisation nécessaire dans l'application des lois et dans la prestation des services.

Les renseignements personnels détenus sont conservés dans cinq fichiers, qui font l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information. Ces fichiers sont les suivants :

- le fichier des réclamations;
- le fichier du dossier unique — permis de conduire et immatriculation;
- le fichier des accidents de la route;
- le fichier du personnel;
- le fichier des débiteurs.

Au cours de l'automne 2002, la Société a tenu une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel, sous le thème « *On n'a qu'une vie... privée* ». Des séances d'information ont été données, avec présentation d'une vidéo portant sur la protection des renseignements personnels, et un document regroupant les règles de protection des renseignements personnels a été distribué à tous les membres du personnel. Par la suite, ceux-ci ont été invités, à titre volontaire, à signer une déclaration de discrétion. Cette déclaration constituait un moyen de sensibilisation, car le personnel de la fonction publique est assujéti aux dispositions de la Loi sur la fonction publique qui ont trait à la discrétion. À la fin de 2002, presque 80 p. 100 des membres du personnel avaient signé cette déclaration. Selon un sondage interne mené après la campagne de sensibilisation, 96,9 p. 100 des répondants accordaient déjà de l'importance à la protection des renseignements personnels avant les séances d'information; le même sondage révèle que 56,7 p. 100 y accordent encore plus d'importance à la suite des séances d'information.

Un tiré à part du journal interne *Raconte* a été consacré à cette campagne. Il est intéressant de noter que six autres articles portant sur la sécurité informatique et la protection des renseignements personnels ont été publiés, au cours de l'année, dans les numéros réguliers du journal. De plus, une sensibilisation à la protection des renseignements personnels a été intégrée au programme d'accueil des nouveaux employés.

À la fin de 2002, la Société a instauré de nouvelles règles de sécurité en ce qui concerne l'accès aux ordinateurs et aux fichiers. L'ensemble du personnel a été informé des nouvelles modalités relatives aux mots de passe et a reçu un guide à ce sujet.

Par ailleurs, comme elle s'était engagée à le faire, la Société a transmis à la Commission d'accès à l'information un rapport faisant état de la situation douze mois après le dépôt du rapport de cette Commission et intitulé *Examen des mesures de sécurité en place à la Société de l'assurance automobile du Québec*. L'évaluation des profils d'accès au sous-fichier de l'évaluation médicale du fichier du dossier unique — permis de conduire et immatriculation — a été menée à terme et la Commission en a été informée.

De plus, le renouvellement annuel des engagements à la confidentialité du personnel des mandataires en permis et immatriculation a été effectué au début de l'année 2002.

La Société a poursuivi la mise en place des mécanismes d'examen des écritures de journalisation informatique qui s'enregistrent dans ses banques de données à la suite d'une consultation ou d'une transaction. Le travail effectué a permis de repérer, de manière plus précise, des profils de consultation ayant un potentiel élevé de violation de la confidentialité. Une vingtaine de dossiers ont été analysés pour confirmer ou infirmer les doutes soulevés. Dans certains cas, des mesures administratives et disciplinaires ont été appliquées. Ces travaux ont des retombées sur plusieurs plans, dont l'accroissement de la

sensibilisation du personnel, la remise en question des méthodes de travail ainsi que la révision des contrôles et des exigences auxquels sont soumis les organismes externes lorsqu'ils peuvent, conformément aux ententes conclues avec la Société, avoir accès à certains renseignements.

La Société a également poursuivi son programme de formation sur la Loi sur l'accès auprès de 171 personnes, employés et gestionnaires.

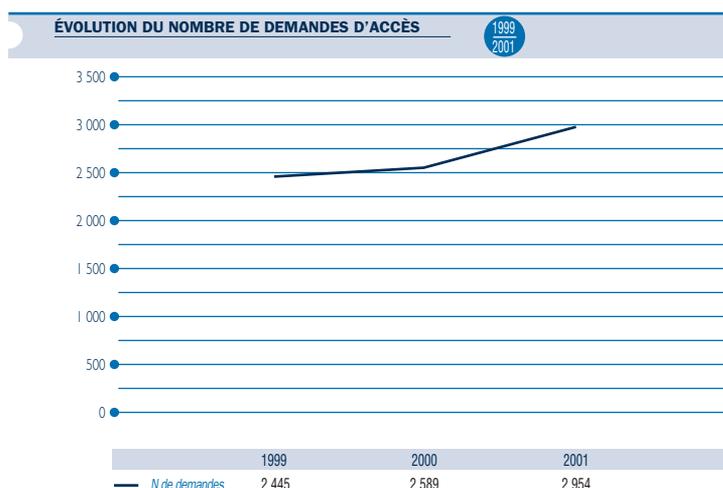
LES COMMUNICATIONS DE RENSEIGNEMENTS ENTRE ORGANISMES

En 2002, la Société a signé quatre ententes administratives relatives à des communications de renseignements personnels avec des organismes publics, et quatorze ententes avec des cours municipales qui résultaient des modifications engendrées par les fusions municipales. Ces ententes sont énumérées dans le tableau présenté à l'annexe 6, qui donne la liste des ententes en vigueur au 31 décembre 2002. Ce tableau précise la disposition législative autorisant la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause, et à faire connaître le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, de même que la raison qui justifie la communication des renseignements personnels.

De plus, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société tient un registre des transferts de renseignements personnels.

LES DEMANDES D'ACCÈS

Au cours de 2002, le nombre de nouvelles demandes d'accès qui ont été traitées s'élève à 2 954, comparativement à 2 589 en 2001, ce qui représente une augmentation de 13 p. 100. Pour satisfaire à ces demandes d'accès, le nombre de pages reproduites et analysées a connu la même tendance, passant de 627 952 pages en 2001 à 806 813 pages en 2002. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 94 p. 100 de ce total.



LE COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assure la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique. Son mandat consiste à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information, à planifier et à amorcer des activités régulières de sensibilisation sur tous les aspects de la protection des renseignements personnels et, enfin, à évaluer annuellement le degré de protection des renseignements personnels. Le comité a tenu six réunions en 2002.

Voici la liste des principales interventions qui ont été faites depuis la création du comité en 1999, sans compter celles qui ont été énumérées ci-dessus en rapport avec les activités de 2002 :

- adoption d'une procédure sur l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de sondages : en application du plan d'action gouvernemental, la Société a été le premier organisme à soumettre son projet de procédure à la Commission d'accès à l'information. Celle-ci l'a approuvé en octobre 1999;
- adoption ou modification d'autres politiques et procédures touchant la protection des renseignements personnels :
 - Procédure concernant le traitement des assignations à comparaître
 - Politique d'utilisation de l'inforoute et du courrier électronique
 - Procédure d'intervention lors de l'utilisation abusive de l'inforoute et du courrier électronique
 - Politique sur la sécurité informatique
 - Politique d'acquisition de biens et services et les procédures en découlant
 - Procédure pour encadrer les bris de confidentialité
 - Procédure pour la destruction des documents confidentiels;
- signification d'attentes spécifiques en matière de protection des renseignements personnels;
- refonte et mise à jour du registre des communications de renseignements personnels;
- inclusion, dans le rapport annuel de la Société, de la liste des ententes de communication de renseignements personnels;
- mise en œuvre d'un programme de formation sur l'accès à Internet et de sensibilisation à cette question;
- apposition d'étiquettes sur les télécopieurs pour rappeler, aux utilisateurs, les mesures de sécurité;
- apposition d'étiquettes sur les bacs de recyclage au sujet de la récupération des documents confidentiels;
- suivi des directives du Conseil du trésor sur la sécurité de l'information et des technologies de l'information, sur le traitement et la destruction des renseignements emmagasinés dans de l'équipement micro-informatique, de même que sur l'utilisation du courrier électronique et du réseau Internet;
- vérification des antécédents judiciaires des employés des mandataires en permis et immatriculation, et engagements à la confidentialité;
- ajout de clauses aux contrats des mandataires;
- suivi des rapports de la Commission d'accès à l'information et du rapport du Vérificateur général sur les échanges d'information entre organismes;
- mise au point d'un plan d'action triennal en sécurité informatique.

LA COORDINATION DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

En vue d'assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information numérique, le secteur de la coordination de la sécurité informatique veille à la mise en œuvre de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale. Le secteur définit ainsi les principales politiques, marches à suivre et orientations en matière de sécurité de l'information. Il supervise également les travaux du plan de sécurité de l'information et gère le plan de reprise informatique.

DES PERSPECTIVES

L'année 2003 se caractérisera par le suivi des moyens de contrôle et le suivi du projet de révision des droits d'accès.

L'accès à l'égalité

La Société souscrit au programme gouvernemental d'accès à l'égalité, qui a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Selon l'objectif gouvernemental, pour l'ensemble des ministères et des organismes, 25 p. 100 des personnes embauchées doivent provenir des groupes cibles : communautés culturelles, anglophones et autochtones.

Le tableau ci-dessous présente les résultats à l'égard de ce programme gouvernemental.

Embauche de personnel provenant des groupes cibles

Types d'emploi	Embauche en 2002		Taux comparatifs		
	Au total	Groupes cibles	2002	2001	2000
Régulier	185	10	5,4 %	4,3 %	2,2 %
Occasionnel	476	77	16,2 %	29,0 %*	1,4 %
Étudiant	128	43	34,0 %	34,5 %	34,5 %

* Dans le rapport annuel de gestion 2001 de la Société, il aurait fallu lire 64 occasionnels (au lieu de 1) provenant de groupes cibles, sur un total de 221, ce qui représente un taux de 29,0 p. 100 (au lieu de 0,5 p. 100).

En ce qui concerne l'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, sur les 185 personnes nommées³⁵ à des emplois réguliers, 116 étaient des femmes (62,7 p. 100). La proportion était de 73,9 p. 100 pour les employés occasionnels (352 femmes sur 476 employés).

Précisons que les femmes comptaient pour 58,5 p. 100 des employés réguliers nommés dans des classes d'emploi de type professionnel (31 sur 55) et que 46,4 p. 100 des nominations dans les classes d'emploi de type technique étaient accordées à des femmes (13 sur 28).

Par ailleurs, soulignons que 47,1 p. 100 des employés promus³⁶ à un poste d'encadrement étaient des femmes (24 sur 51).

Le tableau suivant fait état de la représentation féminine parmi le personnel régulier, en date du 31 décembre 2002.

Représentation féminine dans le personnel régulier

Types d'emploi	Nombre de personnes au 31 décembre 2002		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2002	2001	2000
Encadrement	161	59	37 %	33 %	36 %
Avocat	37	21	57 %	50 %	47 %
Médecin	34	11	32 %	32 %	33 %
Professionnel	793	377	48 %	45 %	42 %
Contrôleur routier	255	35	14 %	15 %	14 %
Technicien	571	360	63 %	56 %	51 %
Personnel de bureau	932	651	70 %	73 %	72 %

35 Nomination : Employé désigné à un emploi régulier de la fonction publique.

36 Promotion : Employé régulier de la fonction publique désigné à un emploi de niveau supérieur à celui qu'il occupe.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de même que de la *Politique d'achat* et de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne. En conséquence, tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à la population. En l'an 2002, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes ont porté, notamment, sur la langue des documents distribués dans certains centres de service et par quelques mandataires.

Actuellement, le site Internet de la Société est unilingue français et les textes qu'il contient sont, en majorité, soumis à la révision linguistique. La page d'accueil permet, toutefois, d'accéder à une page en anglais. Celle-ci donne la possibilité d'obtenir de la documentation en anglais, soit en la commandant au moyen du formulaire affiché, soit en téléchargeant les documents disponibles en anglais dans le site.

En ce qui concerne la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 2002, à l'Office québécois de la langue française. Cependant, depuis quelques années, la Société remplit le formulaire relatif à la mise en œuvre de cette politique que transmet le Conseil du trésor au nom de l'Office québécois de la langue française.

La Société fait les investissements nécessaires, de façon régulière, pour s'assurer que l'utilisation des technologies de l'information se fait dans un environnement complètement francophone. Elle apporte une attention particulière au nouveau matériel informatique acquis ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français, il convient de le signaler, se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

Le code de déontologie des administrateurs de la Société

Le 10 juin 1999, le conseil d'administration de la Société a adopté le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce code, présenté à l'annexe 8, est entré en vigueur le 1^{er} septembre 1999.

Au cours de l'année 2002, aucun manquement à ce code n'a été constaté. De plus, aucune déclaration relative aux objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La Société s'est dotée d'un cadre de suivi des recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général du Québec et dans ceux de son propre vérificateur interne.

La coordination du suivi est confiée à la Direction de la vérification et des enquêtes. Cette dernière évalue d'abord, avec les gestionnaires visés par la question, la nécessité qu'un plan d'action soit élaboré pour donner suite aux recommandations formulées; le cas échéant, ce plan décrit les actions envisagées et comprend un calendrier de réalisation. Ensuite, au moment propice, la Direction s'enquiert de la mise en oeuvre du plan d'action et des résultats obtenus; si elle le juge opportun, elle fait rapport au président-directeur général ainsi qu'au comité de vérification du conseil d'administration de la Société.

Lorsque le Vérificateur général entreprend un suivi de vérification, la Direction de la vérification et des enquêtes assiste les gestionnaires des secteurs en cause, afin de produire un état de la situation et de fournir au Vérificateur général des documents qui lui permettront de porter un jugement sur l'évolution de la situation.



LES ÉTATS FINANCIERS

● Rapport de la direction	107
● Rapport du vérificateur	108
● Certificat actuariel relatif aux engagements	109
● Revenus et dépenses	110
● Réserve de stabilisation et (déficit) excédent non affecté	111
● Bilan	112
● Flux de trésorerie	113
● Notes complémentaires	114

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 qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel 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 d'approuver 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 des gains et pertes reportés sur l'hypothèse 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 du Canada. 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.



Jacques Brind'Amour

Président-directeur général



Claire Monette

Vice-présidente à l'administration
et aux finances

Québec, le 28 mars 2003

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2002 ainsi que les états des revenus et dépenses, de la réserve de stabilisation, du déficit et des flux de trésorerie 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 du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. 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 faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la méthode d'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel expliqué à la note 4, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Comparabilité des états financiers

Comme expliqué à la note 23, la Société a effectué des révisions d'estimations comptables en 2001 et une modification de convention comptable en 2002. Même si ces changements successifs ont été effectués en conformité avec les principes comptables généralement reconnus du Canada, ils augmentent le risque de confusion quant à l'interprétation des résultats et de la situation financière de la Société et ne favorisent pas la comparabilité des états financiers d'un exercice à l'autre. De plus, cette comparabilité est diminuée, compte tenu que les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2001, présentés pour fins de comparaison, n'ont pas été redressés afin de tenir compte de la modification comptable rétroactive effectuée en 2002.

La vérificatrice générale par intérim,



Doris Paradis, CA

Québec, le 28 mars 2003

CERTIFICAT ACTUARIEL

relatif aux engagements de la Société de l'assurance automobile du Québec
au 31 décembre 2002

L'évaluation au 31 décembre 2002 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1^{er} janvier 2003, 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 du 1^{er} mars 1978 au 31 décembre 2002 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 liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **5 761,578 millions de dollars** en date du 31 décembre 2002 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2002 est en hausse de **432,372 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2001. Cette hausse se compose d'une somme de **435,369 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **- 2,997 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux directives et aux pratiques administratives. Il est principalement composé des changements apportés aux hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle (**- 22,468 millions de dollars**), aux réserves d'intégration des indemnités de remplacement du revenu (**+16,345 millions de dollars**) et au calcul de la réserve due (**+3,322 millions de dollars**).

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre l'hypothèse de taux de rendement réel et le taux effectivement réalisé. Le solde non amorti de ces impacts représente un montant de **558,544 millions de dollars** au 31 décembre 2002.

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.



Linda Bellware, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile
du Québec



Clément Gosselin, F.S.A., F.I.C.A.
Actuaire
Société de l'assurance automobile
du Québec

Le 21 mars 2003

Le 21 mars 2003

REVENUS
ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	515 152	—	515 152	504 210
Permis de conduire	119 896	—	119 896	119 272
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	87 985	—	87 985	85 592
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 5)	8 452	228 915	237 367	497 543
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	50 721	—	50 721	46 189
Autres	1 691	—	1 691	726
	783 897	228 915	1 012 812	1 253 532
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 6)	184 672	571 446	756 118	694 239
Frais d'administration (note 7)	241 378	49 303	290 681	266 225
Programmes pour les personnes handicapées (note 8)	7 015	—	7 015	6 645
Participation au financement d'organismes (note 9)	48 597	6 771	55 368	54 012
Variation normale du passif actuariel (note 10)	714 104	(278 735)	435 369	437 176
	1 195 766	348 785	1 544 551	1 458 297
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES				
AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(411 869)	(119 870)	(531 739)	(204 765)
Autres revenus nets de placements (note 5)	91 843	—	91 843	223 547
Variation des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel (note 17)	9 931	266 483	276 414	12
Redressement du passif actuariel (note 11)	—	2 997	2 997	(51 882)
(DÉFICIT) EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(310 095)	149 610	(160 485)	(33 088)

**RÉSERVE DE
STABILISATION***Exercice terminé le 31 décembre*

	2002 (en milliers de dollars)	2001
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	319 752	290 409
Redressement (note 4)		
Modification de la méthode d'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	(191 641)	—
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	128 111	290 409
Virement de (à) l'excédent non affecté	(128 111)	29 343
SOLDE À LA FIN	—	319 752

**(DÉFICIT)
EXCÉDENT
NON AFFECTÉ***Exercice terminé le 31 décembre*

	2002 (en milliers de dollars)	2001
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	171 445	233 876
Redressement (note 4)		
Modification de la méthode d'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	(171 445)	—
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	—	233 876
Déficit des revenus sur les dépenses	(160 485)	(33 088)
Virement de (à) la réserve de stabilisation	128 111	(29 343)
SOLDE À LA FIN	(32 374)	171 445

BILAN

Au 31 décembre

	2002 (en milliers de dollars)	2001
ACTIF		
Débiteurs	7 558	5 924
Revenus de placements courus	12 499	39 240
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	7 291 195	7 408 652
Immobilisations (note 13)	140 458	121 626
	7 451 710	7 575 442
PASSIF ET (DÉFICIT) EXCÉDENT		
PASSIF		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	9 943	4 937
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 14)	59 435	39 617
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	120 878	102 258
Autres	33 908	33 357
Provision pour congés de maladie et vacances (note 15)	46 163	44 217
Contributions reportées	313 205	307 535
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 16)	5 761 578	5 329 206
	6 345 110	5 861 127
Revenus de placement reportés	580 430	751 246
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel (note 17)	558 544	471 872
	7 484 084	7 084 245
(DÉFICIT) EXCÉDENT		
Réserve de stabilisation	—	319 752
(Déficit) Excédent non affecté	(32 374)	171 445
	(32 374)	491 197
	7 451 710	7 575 442

ENGAGEMENTS (note 19)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Jacques Brind'Amour
Président directeur général



Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Administratrice

FLUX DE
TRÉSORERIE

Au 31 décembre

	2002	2001
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	520 714	510 389
Permis de conduire	121 821	120 725
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	87 985	85 574
Revenus nets de placements		
Revenus de placements perçus	268 552	287 664
Intérêts versés	(96)	(109)
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	51 297	44 671
Autres revenus perçus	1 616	1 729
Indemnités versées	(747 702)	(685 468)
Frais d'administration payés	(278 022)	(237 291)
Programmes pour les personnes handicapées payés	(6 310)	(6 631)
Participation au financement d'organismes versée	(55 368)	(54 011)
	(35 513)	67 242
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	719 438	703 472
Remis au gouvernement du Québec	(711 436)	(713 961)
Perçus pour d'autres gouvernements	37 417	27 517
Remis à d'autres gouvernements	(37 539)	(27 628)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	776 096	689 680
Remises au gouvernement du Québec	(774 622)	(677 194)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	62 386	60 998
Remises au gouvernement du Québec	(62 551)	(60 971)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(26 324)	69 155
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Débours pour acquisitions de dépôts à participation	—	(173 955)
Gains encaissés sur placements par la Caisse	34 136	127 073
Débours pour acquisitions d'immobilisations	(32 905)	(31 560)
Produit d'aliénations d'immobilisations	269	521
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	1 500	(77 921)
DIMINUTION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	(24 824)	(8 766)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(44 554)	(35 788)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 18)	(69 378)	(44 554)

Notes complémentaires

31 décembre 2002

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 préjudice corporel prévu par la Loi sur l'assurance automobile;
- d'appliquer le régime de compensation du préjudice matériel 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 de 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 DE FINANCEMENT

La politique de financement de la Société, orientée sur le maintien des objectifs de pleine capitalisation, d'équité entre les générations et d'un financement adéquat de ses obligations financières, établit les principes suivants :

- viser à la pleine capitalisation qui garantit le paiement aux bénéficiaires des indemnités présentes et futures incluant les frais de gestion futurs liés à l'écoulement de la dette actuarielle;
- 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;
- viser à être équitable à l'égard des générations d'assurés lors de la fixation des contributions d'assurance et des droits administratifs;
- calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation; relativement à l'hypothèse de taux de rendement réel, le concept de meilleure estimation s'inscrit dans une perspective à long terme qui tient compte de l'environnement particulier du régime d'assurance administré par la Société;

- établir les gains et pertes reportés résultant des écarts entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques fluctuantes;
- établir une réserve de stabilisation n'excédant pas 6 p. cent du passif actuariel, pour favoriser une stabilité relative dans la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques;
- établir toute autre réserve en vue de faire face à des situations caractérisées par des risques multiples ou des besoins financiers qui pourraient avoir des impacts significatifs sur sa santé financière;
- le solde de l'excédent non affecté est disponible aux conditions et modalités que la Société détermine avec l'approbation du gouvernement.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 fondée sur la moyenne mobile simple des valeurs marchandes sur une période de 60 mois.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté (diminué) de la plus-value (moins-value) cumulée de ces unités établie en fonction de la méthode décrite ci-dessus.

La variation de cette valeur constitue la plus-value (moins-value) constatée aux résultats.

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
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 routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipements	Proportionnel à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

3. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de:

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- 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 3,75 p. cent.

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) Revenus de placements reportés

Les gains et pertes réalisés sur la vente de placement par la Caisse de dépôt et placement du Québec sont comptabilisés à titre de revenus de placements reportés. Ils sont ensuite inscrits aux résultats selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 60 mois.

f) Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel

(auparavant Provision pour fluctuation du taux de rendement réel)

Les gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel sont constitués 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. Les surplus ou déficits constatés sont amortis linéairement sur une période de 5 ans. La variation annuelle des gains et pertes reportés est présentée séparément à l'état des revenus et dépenses.

g) Réserve de stabilisation

Une réserve de stabilisation (article 152.1 de la loi) est constituée en vue de favoriser une stabilité relative de la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques. Cette réserve ne peut excéder 6 p. cent du passif actuariel et sera révisée régulièrement par le conseil d'administration de la Société.

h) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'informations suffisantes pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

i) Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

4. MODIFICATION DE CONVENTION COMPTABLE

À compter du présent exercice, la Société a éliminé, dans l'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel, le mécanisme de plafonnement. Auparavant, une limite équivalant à 10 p. cent du passif actuariel était imposée de façon distincte pour l'année courante et les années antérieures. La Société a modifié sa convention comptable de façon rétroactive. L'effet de cette modification sur les états financiers des exercices 2001 et antérieurs a été comptabilisé au 1^{er} janvier 2002 directement dans les états de réserve de stabilisation et du déficit de l'exercice terminé le 31 décembre 2002. Sans cette modification d'une convention comptable, le déficit des revenus sur les dépenses de cet exercice aurait été supérieur de 104,0 millions de dollars et un excédent de 226,8 millions de dollars aurait été présenté plutôt qu'un déficit 32,4 millions de dollars. Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2001 n'ont pas été redressés pour tenir compte de cette modification.

Cette modification a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2002 :

	2002 (en milliers de dollars)
Revenus et dépenses	
Revenus	
Variation des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	103 958
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	103 958
Bilan	
Passif	
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	259 128
(Déficit) Excédent	
Réserve de stabilisation	(226 754)
(Déficit) Excédent non affecté	(32 374)

5. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2002 (en milliers de dollars)	2001
Dépôts à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus nets du fonds	274 141	400 779
Moins		
Gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	19 930	125 238
	254 211	275 541
Plus		
Amortissement des revenus de placements reportés	190 746	175 679
Plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation	(117 457)	267 877
	327 500	719 097
Intérêts		
Dépôts à vue	1 671	1 718
Soldes bancaires	155	372
Marge de crédit	(116)	(97)
	329 210	721 090

5. REVENUS NETS DE PLACEMENTS (SUITE)

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	8 452	228 915	237 367	497 543
Autres revenus nets de placements	91 843	—	91 843	223 547
	100 295	228 915	329 210	721 090

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures 228 915 000 \$ (2001 : 477 481 000 \$) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante 8 452 000 \$ (2001 : 20 062 000 \$) sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés principalement par les placements associés aux contributions reportées, aux gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel, à la réserve de stabilisation et à l'excédent non affecté.

6. INDEMNITÉS VERSÉES

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Remplacement du revenu	43 759	260 309	304 068	264 736
Décès	35 349	57 428	92 777	86 243
Coût des services de santé ¹	58 515	30 139	88 654	88 654
Forfaitaires pour séquelles	—	32 838	32 838	71 176
Frais de réadaptation	10 445	49 367	59 812	52 259
Aide personnelle	3 002	36 872	39 874	38 133
Frais médicaux et paramédicaux	10 155	28 119	38 274	35 129
Préjudices non pécuniaires	6 394	52 069	58 463	22 034
Frais de déplacement et de séjour	2 853	10 470	13 323	12 707
Informations médicales	1 628	8 794	10 422	8 929
Transports par ambulance	8 347	148	8 495	6 138
Autres frais	4 225	4 893	9 118	8 101
	184 672	571 446	756 118	694 239

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 (L.R.Q., c. A-25). La contribution de 2002 a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite Loi.

7. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Société	Contrôle routier	Total	Total
Traitements et charges sociales	130 541	30 283	160 824	147 918
Frais de déplacement	2 162	1 435	3 597	3 246
Rémunération des mandataires	16 313	—	16 313	15 118
Services administratifs et professionnels	21 967	1 842	23 809	20 213
Frais de communication	12 432	2 646	15 078	11 532
Information et publicité	5 365	143	5 508	6 695
Mobilier, agencement et équipement	2 156	780	2 936	2 806
Frais d'entretien	2 071	2 044	4 115	3 879
Loyers, taxes et électricité	8 778	1 696	10 474	10 380
Matériel informatique et bureautique	3 092	123	3 215	5 136
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	11 483	1 034	12 517	11 426
Impression, fournitures et autres dépenses	12 451	2 366	14 817	14 188
Frais généraux	(4 611)	4 611	—	—
	224 200	49 003	273 203	252 537
Amortissement des immobilisations	15 760	1 718	17 478	13 688
	239 960	50 721	290 681	266 225

8. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	2002 (en milliers de dollars)		2001
	Adaptation de véhicules		
Subventions	6 305		5 992
Frais administratifs	212		197
	6 517		6 189
Vignettes de stationnement			
Frais administratifs	392		350
Amortissement des systèmes informatiques	106		106
	498		456
	7 015		6 645

Le programme d'adaptation de véhicules repose sur les dispositions légales prévues à l'article 2g de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011.). Le programme de vignettes de stationnement est prévu à l'article 11 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2.).

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport ambulancier	48 597	—	48 597	47 238
Tribunal administratif du Québec	—	6 771	6 771	6 774
	48 597	6 771	55 368	54 012

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 (L.R.Q., c. A-25). Pour le Tribunal administratif du Québec, le financement par les organismes utilisateurs est prévu à l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

10. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 435 369 000 \$ (2001 : 437 176 000 \$) est composé, d'une part, d'une augmentation de 714 104 000 \$ (2001 : 642 339 000 \$) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus durant l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 278 735 000 \$ (2001 : 205 163 000 \$) constituée d'une diminution de 357 233 000 \$ (2001 : 305 026 000 \$) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 78 498 000 \$ (2001 : 99 863 000 \$) représentant les écarts d'expérience observés.

11. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution du déficit des revenus sur les dépenses au montant de 2 997 000 \$ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux directives et aux pratiques administratives. Il est principalement composé des changements apportés aux hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle (- 22 468 000 \$), aux réserves d'intégration des indemnités de remplacement du revenu (+ 16 345 000 \$) et au calcul de la réserve due (+ 3 322 000 \$).

12. FONDS CONFISÉS 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 au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue à la Société le revenu net de placement.

	2002	2001
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	6 683 183	6 683 183
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	6 229 209	6 229 209
Plus-value (moins-value) cumulée des unités de dépôts à participation	1 061 986	1 179 443
	7 291 195	7 408 652

Au 31 décembre 2002, la valeur marchande des unités de dépôts à participation est de 5 903 534 000 \$ (2001 : 6 928 375 000 \$).

13. IMMOBILISATIONS

	2002			2001
	(en milliers de dollars)			
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrains	1 862	—	1 862	1 862
Bâtisses ¹	62 938	17 616	45 322	45 376
Aménagement du siège social	11 212	11 212	—	—
Équipements	3 769	2 435	1 334	450
Matériel roulant	9 563	3 612	5 951	5 369
Postes de photographie	12 090	10 856	1 234	2 371
Matériel informatique et logiciels	42 503	29 864	12 639	10 861
Développements informatiques ²	87 360	19 334	68 026	52 790
Postes de contrôle routier	6 293	2 203	4 090	2 547
	237 590	97 132	140 458	121 626

1 Le siège social, dont le coût de 59 460 000 \$ 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 également 84,6 p. cent des droits indivis dans les aires communes.

2 Des développements informatiques d'une valeur de 17 960 000 \$ (2001 : 26 113 000 \$) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2002.

14. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 200 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Elle porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 p. cent. Le taux d'intérêt était de 2,82 p. cent au 31 décembre 2002 (2001 : 2,35 p. cent). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2005.

15. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2002			2001
	(en milliers de dollars)			
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde au début	31 377	12 840	44 217	41 234
Plus				
Dépenses de l'exercice	6 990	11 552	18 542	19 975
Moins				
Prestations versées au cours de l'exercice	5 830	10 766	16 596	16 992
Solde à la fin	32 537	13 626	46 163	44 217

16. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures incluant la revalorisation des rentes	658 760	4 839 333	5 498 093	5 090 284
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités	55 344	208 141	263 485	238 922
	714 104	5 047 474	5 761 578	5 329 206

17. GAINS ET PERTES REPORTÉS SUR L'HYPOTHÈSE DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	2002 (en milliers de dollars)			2001
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Gains et pertes reportés au début				
Solde déjà établi	32 854	439 018	471 872	471 884
Redressement (note 4)				
Modification de la méthode d'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	(150)	363 236	363 086	—
Solde redressé	32 704	802 254	834 958	471 884
(Déficit) Surplus constaté	496	(43 091)	(42 595)	119 788
Amortissement	(10 427)	(223 392)	(233 819)	(119 800)
Variation nette de l'exercice	(9 931)	(266 483)	(276 414)	(12)
Gains et pertes reportés à la fin	22 773	535 771	558 544	471 872

18. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2002 (en milliers de dollars)	2001
Chèques émis en sus des soldes bancaires	9 943	4 937
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	59 435	39 617
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	69 378	44 554

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 32 905 000 \$ (2001 : 31 560 000 \$) relativement aux acquisitions d'immobilisations et a subi une perte de 69 000 \$ (2001 : 202 000 \$) sur aliénations d'immobilisations. Au 31 décembre 2002, les créiteurs et frais courus afférents aux immobilisations s'élèvent à 6 461 000 \$ (2001 : 2 612 000 \$).

19. ENGAGEMENTS

Contrats de location

Au 31 décembre 2002, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2003	6 020
2004	4 971
2005	3 233
2006	2 204
2007 et exercices subséquents	4 539
	20 967

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme estimée à 11 520 000 \$ au 31 décembre 2002. Ces contrats s'échelonnent sur une période maximale de deux ans et demi.

20. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime du personnel d'encadrement (RPE). Les régimes interentreprises 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 5 050 000 \$ (2001 : 4 244 000 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

21. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, 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.

22. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des débiteurs, des revenus de placements courus, des chèques émis en sus des soldes bancaires, de la marge de crédit et des créditeurs et frais courus est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

23. COMPARABILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS D'UN EXERCICE À L'AUTRE

La Société a effectué des révisions d'estimations comptables en 2001 et une modification de convention comptable en 2002. Ces dernières ont d'ailleurs été effectuées en conformité avec les principes comptables généralement reconnus du Canada. Toutefois, par souci de transparence, la Société veut informer les lecteurs des états financiers des impacts de ces modifications comptables.

23. COMPARABILITÉ DES ÉTATS FINANCIERS D'UN EXERCICE À L'AUTRE (SUITE)

À compter du 1^{er} janvier 2001, la Société a modifié la méthode de constatation aux résultats de la plus-value (moins-value) des valeurs marchandes sur les unités de dépôts à participation à la Caisse de dépôt et placement du Québec et a modifié la méthode de détermination des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel. Sans ces modifications d'estimations comptables, le déficit des revenus sur les dépenses de cet exercice aurait été supérieur de 197,1 millions de dollars et l'excédent au 31 décembre 2001 aurait été inférieur du même montant. La Société avait d'ailleurs fourni ces renseignements dans les notes complémentaires 4 et 16 de ses états financiers du 31 décembre 2001.

En 2002, tel qu'expliqué à la note complémentaire 4 des états financiers, la Société a éliminé de façon rétroactive le mécanisme de plafonnement dans l'établissement des gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel. Sans cette modification d'une convention comptable, le déficit des revenus sur les dépenses de cet exercice aurait été supérieur de 104,0 millions de dollars et un excédent de 226,8 millions de dollars aurait été présenté plutôt qu'un déficit de 32,4 millions de dollars.

Bien qu'il soit inhabituel de présenter l'effet cumulatif de modifications comptables successives, la Société a accepté de divulguer cette information à la demande du Vérificateur général. En conséquence, si la Société n'avait pas effectué ces modifications comptables successives, le déficit des revenus sur les dépenses aurait été de 368,7 millions de dollars et le déficit aurait été de 74,6 millions de dollars au 31 décembre 2002.

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.1.1)

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.3)

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement sur l'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.1)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Règlement sur les allocations de présence et autres frais des membres du Comité consultatif médical et optométrique (C-24.1, r.0.1)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur la détermination des infractions au Code de la sécurité routière dont l'amende est payable suite à la remise d'un billet d'infraction (C-24.1, r.3)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur la forme et la teneur du billet d'infraction, de l'avis préalable et de l'avis sommaire prévus dans le Code de la sécurité routière (C-24.1, r.9)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.1, r.14.01)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, moto-neigistes et leurs passagers (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et the National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de la Floride (C-24.2, r.0.1.1.1)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le Gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r.0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r.1.01)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r.4.2)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Frais d'inscription et de mise à jour annuelle de l'inscription au registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (P-30.3,C.T. G.O. 2001 1 359)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-01, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra provinciales (L.R.C., 1985, C.29, 3^e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

LES PRINCIPAUX SERVICES

La présente annexe établit la liste des principaux services que fournit la Société.

LES SERVICES GÉNÉRAUX

- Renseignements généraux
- Traitement des plaintes

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

- Indemnisation
 - Assistance pour remplir une demande
 - Prise en charge rapide
 - Décisions d'indemnisation
 - Révision des décisions d'indemnisation
- Rapatriement des personnes accidentées hors Québec
- Réadaptation
 - Évaluation des besoins en réadaptation
 - Élaboration et suivi du plan de réadaptation
 - Assistance dans les démarches
 - Encadrement et soutien pour besoins connexes
- Renseignements spécialisés

LES SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

- Permis de conduire
 - Évaluation des conducteurs (examens théoriques et pratiques)
 - Délivrance et renouvellement d'un permis de conduire
 - Perception des droits et contributions d'assurance
 - Évaluation médicale des conducteurs
 - Suspension et révocation du permis de conduire
 - Révision des décisions prises pour raison médicale
 - Révision des suspensions de permis
 - Vérification de la validité d'un permis de conduire

- Immatriculation
 - Délivrance et renouvellement de l'immatriculation
 - Perception des droits et contributions d'assurance
 - Perception en application du Régime d'immatriculation international (IRP)
 - Transfert de propriété
 - Remisage et mise au rancart de véhicule
 - Attestation de conformité
 - Enregistrement des véhicules routiers
 - Permis spéciaux de circulation
- Mainlevée de saisie des véhicules
- Suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- Renseignements spécialisés

LES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Analyse et évaluation de la demande d'adaptation de véhicule
- Délivrance de vignettes de stationnement

LES CENTRES DE SERVICE

Pour offrir ses services dans toutes les régions du Québec, la Société dispose d'un réseau de 45 centres de service, de 113 mandataires¹, et de 11 unités mobiles rattachées à des centres de service. Les adresses des centres de service sont les suivantes :

ALMA :

100, rue Saint-Joseph Sud G8B 7A6

ANJOU :

7500, boulevard des Galeries d'Anjou
bureau 85 H1M 3M4

BAIE-COMEAU :

625, boulevard Lafèche G5C 1C5

BAIE-SAINT-PAUL :

2, route de l'Équerre, bureau 22 G3Z 2Y5

BONAVENTURE :

166, route 132 Est, Case postale 296
G0C 1E0

DONNACONA :

325, rue de l'Église GOA 1T0

DORVAL :

2350, boulevard Hymus H9P 1J9

DRUMMONDVILLE :

80, rue Belleville J2C 5T1

GASPÉ :

39, montée Sandy Beach G4X 2A9

GRANBY :

840, rue Principale J2G 2Z2

HULL :

975, boulevard Saint-Joseph J8Z 1W8

ÎLES-DE-LA-MADELEINE :

498, route Principale, Cap-aux-Meules
GOB 1B0

JOLIETTE :

490, boulevard de l'Industrie J6E 8V3

JONQUIÈRE :

2655, boulevard du Royaume G7S 4S9

LACHUTE :

505, rue Béthany J8H 4A6

LA SARRE :

77, 2^e Rue Est J9Z 3G8

LAVAL :

1545, boulevard Le Corbusier
bureau 75, Galeries de Laval H7S 2K6

LÉVIS :

44, route Kennedy
Les Promenades Lévis-Lauzon G6V 6C5

LONGUEUIL :

1000, boulevard Curé-Poirier Est J4J 4X1

MATANE :

595, avenue du Phare Est
Les Promenades du Saint-Laurent
G4W 4L6

MONT-LAURIER :

785, rue de la Madone J9L 1T3

MONTMAGNY :

5, avenue Valcourt G5V 4H9

MONTRÉAL :

855, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 100 H3L 1P3

MONTRÉAL :

855, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 200 H3L 1P3
(Centre d'évaluation des conducteurs)

MONTRÉAL :

965, boulevard Maisonneuve Est
rez-de-chaussée H2L 1Z3

¹ Parmi les 113 mandataires, il y a 9 succursales du CAA, 38 Caisses populaires Desjardins et 2 bureaux de la Commission des transports du Québec.

QUÉBEC :

1400, avenue Saint-Jean-Baptiste
bureau 180 G2E 5B7

QUÉBEC :

787, boulevard Lebourgneuf G2J 1C3

RIMOUSKI :

92, 2^e Rue Ouest G5L 8B3

RIVIÈRE-DU-LOUP :

319-B, boulevard de l'Hôtel de Ville
G5R 5S4

ROBERVAL :

1221, boulevard Marcotte
Carrefour Jeannois G8H 3B8

ROUYN-NORANDA :

1375, avenue Larivière J9X 6M6

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 :

5023, boulevard des Hêtres
bureau 09 G9N 4V7

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 OUEST :

3225, boulevard Saint-Jean G9B 1X5

VAL-D'OR :

1165, rue Germain J9P 6B1

VICTORIAVILLE :

600, boulevard Jutras Est, bureau 50
G6S 1C9

VILLE-MARIE :

1, rue Notre-Dame Nord
Case postale 1146 J0Z 3W0

LES POINTS DE SERVICE DE CONTRÔLE ROUTIER

Les points de service de l'agence Contrôle routier Québec sont répartis sur le territoire du Québec. Les adresses en sont les suivantes :

BAIE-COMEAU :

SCR CÔTE-NORD
625, boulevard Lafèche G5C 1C5

CHANDLER :

SCR CHANDLER
220, Commerciale Est
C.P. 700 GOC 1K0

CHARNY :

SCR CHAUDIÈRE – APPALACHES
5377, de la Symphonie G6X 3B6

HULL :

SCR OUTAOUAIS
975, boulevard St-Joseph, bureau 127
J8Z 1W8

JONQUIÈRE :

SCR SAGUENAY
2655, boulevard du Royaume G7S 4S9

LAVAL :

SCR LAVAL – LAURENTIDES – LANAUDIÈRE
1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75
Galeries Laval H7S 2K6

LONGUEUIL :

SCR LONGUEUIL
1010, boulevard Curé-Poirier Est J4J 4X1

QUÉBEC :

SCR QUÉBEC
1665, boulevard Wilfrid-Hamel Ouest
Édifice 2, RDC G1N 3Y7

RIMOUSKI :

SCR RIMOUSKI
92, 2^e rue Ouest G5L 8B3

RIVIÈRE-DU-LOUP :

SCR RIVIÈRE-DU-LOUP
319A, boulevard Hôtel de Ville G5R 5S4

ROBERVAL :

SCR LAC-ST-JEAN
1221, boulevard Marcotte
Carrefour Jeannois G8H 3B8

ROUYN-NORANDA :

SCR ROUYN-NORANDA – TÉMISCAMINGUE
1375, avenue Larivière J9X 6M6

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU :

SCR SAINT-JEAN
320, boulevard du Séminaire J3B 5K9

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD :

SCR SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
85, rue Notre-Dame, bureau 16 J6S 1E7

SHERBROOKE :

SCR ESTRIE
2865, boulevard de Portland J1L 2S1

TROIS-RIVIÈRES OUEST :

SCR MAURICIE – CENTRE-DU-QUÉBEC
3235, boulevard St-Jean G9B 1X5

VAL-D'OR :

SCR VAL-D'OR – NORD-DU-QUÉBEC
1335, chemin Sullivan J9P 1M2

VILLE D'ANJOU :

SCR MONTRÉAL EST
7510, rue Jarry Est, bureau 30 H1J 1G9

VILLE SAINT-LAURENT :

SCR MONTRÉAL OUEST
7575, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 66 H4S 1Z2

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE LA SOCIÉTÉ

Extraits du plan stratégique 2001-2005

À partir de l'examen de son contexte, la Société se donne des orientations et se fixe des objectifs qui sont, pour elle, autant de défis à relever au cours des prochaines années. Elle demeure néanmoins vigilante à l'égard des changements qui risquent de se produire dans son environnement et se tient prête à ajuster son action au besoin.

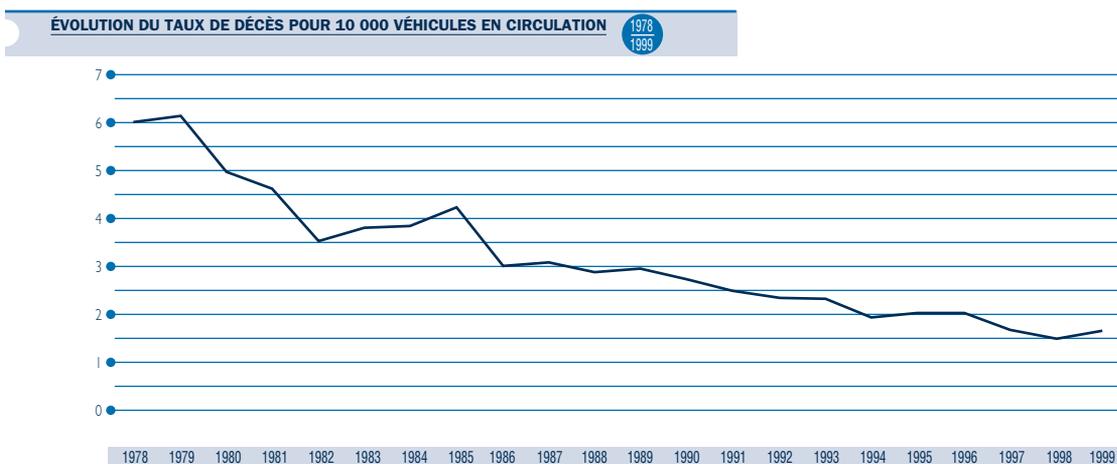
Les orientations de la Société concernent les deux pôles de son action : la sécurité routière et le régime d'assurance.

Orientation 1 – Des routes parmi les plus sûres au monde

Depuis sa création en 1978, la Société joue un rôle prépondérant en matière de sécurité routière au Québec. C'est à elle, en effet, que le législateur a confié le mandat¹ d'agir sur le facteur qui est, et de loin, le plus important dans les accidents de la route, puisqu'il explique environ 85 p. 100 des accidents : le comportement des usagers.

Depuis sa création la Société s'acquitte de ce mandat avec efficacité, consciente qu'elle est de l'importance de son rôle et sachant que ce qui avantage le plus les assurés, au bout du compte, c'est de réduire le nombre d'accidents et de victimes. Elle n'est pas peu fière de ses réalisations en matière de sécurité routière, ce dont témoigne l'amélioration extraordinaire du bilan routier au Québec depuis 1978. Le graphique ci-dessous illustre cette amélioration du bilan routier; il montre l'évolution du nombre de décès sur nos routes depuis 1978, en proportion du nombre de véhicules en circulation.

La Société entend continuer à mettre la priorité sur les actions qui diminuent le nombre d'accidents de la route et la gravité des blessures. À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : des actions ciblées pour réduire le bilan routier et l'amélioration du service lié à la gestion de l'accès au réseau routier.



1.1 15 P. 100 MOINS DE DÉCÈS ET DE BLESSÉS GRAVES

Dans la nouvelle *Politique de sécurité dans les transports 2001-2005*, la Société et le ministère des Transports du Québec se sont engagés à l'égard d'un objectif de réduction du bilan routier, de 15 p. 100, ce qui signifie ramener le bilan routier du Québec sous le seuil des 650 décès et des 4 750 blessés graves, à la fin de 2005.

¹ Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), article 2.

L'atteinte de cet objectif dépend, en partie, de facteurs exogènes sur lesquels ni la Société ni le ministère n'ont de prise, tels que le kilométrage parcouru, l'évolution démographique, l'amélioration de la technologie automobile et la qualité des services médicaux d'urgence. Pour agir sur les autres facteurs, la Société et le ministère privilégient une approche intégrée s'appuyant à la fois sur la diversité des moyens déployés et sur la mise à contribution des principaux partenaires concernés par la sécurité routière. Cette approche repose sur une vision de la sécurité routière qui n'est pas centrée strictement sur la prévention des accidents, mais qui est axée également sur la prévention des traumatismes. Les moyens sont améliorés en considérant tous les facteurs explicatifs (humain, véhicule, environnement routier, environnement socio-économique) et toutes les phases temporelles de l'accident (avant, pendant, après).

Les actions de la Société touchent principalement le facteur humain et le véhicule. Toutefois comme environ 85 p. 100 des accidents mettent en cause le comportement humain, il est clair qu'une intervention soutenue de la part de la Société, de concert avec ses partenaires, est de toute première importance pour atteindre cet objectif de réduction du bilan routier.

La Société se propose donc de mettre en œuvre un ensemble d'actions visant des segments particuliers des usagers de la route, en vue de leur faire adopter des comportements plus sécuritaires. Les objectifs spécifiques visés sont les suivants :

- 1** Réduire de 10 p. 100 le nombre de décès et de blessés graves causés par la conduite avec capacité affaiblie;
- 2** réduire de 10 p. 100 le nombre de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive;
- 3** diminuer de 10 p. 100 le nombre de décès et de blessés graves associés à la présence de conducteurs à haut risque sur les routes;
- 4** réduire de 15 p. 100 le nombre de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd;
- 5** réduire à 10 p. 100 le nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules et à 20 p. 100 la proportion des véhicules ayant une défectuosité mécanique majeure;
- 6** réduire de 10 p. 100 le nombre de décès parmi les motocyclistes;
- 7** augmenter à 97 p. 100 le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 p. 100 son utilisation sur la banquette arrière. Augmenter de 10 p. 100 le taux global d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants (bon siège, bien installé);
- 8** accroître le niveau de sécurité des usagers vulnérables, soit :
 - pour les piétons : réduire de 10 p. 100 le nombre de décès et de blessés graves;
 - pour les cyclistes : augmenter à 75 p. 100 le taux d'utilisation du casque de vélo;
 - pour les patineurs à roues alignées : assurer une mise en place harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique.

1.2 L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER: UN SERVICE PLUS COMPLET ET PLUS EFFICACE

La Société a l'intention d'améliorer son offre de service aux citoyens en matière de gestion de l'accès au réseau routier, c'est-à-dire ce qui concerne l'obtention et le maintien du permis de conduire et de l'autorisation de circuler. Elle veut ainsi assurer à ses clients l'accès à des services de qualité qui répondent à leurs besoins dans un contexte d'intégration des nouvelles technologies de l'information, conformément au plan d'action sur l'inforoute gouvernementale.

La Société se fixe donc comme objectifs :

- 1** D'adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur (compte d'opérations, commerce électronique);
- 2** d'obtenir 30 p. 100 des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique;

- 3 d'améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir auprès de ces derniers en matière de sécurité routière et pour les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation;
- 4 d'assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et l'équipement technologique.

Orientation 2 – Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde

Consciente qu'elle agit dans un contexte de monopole, la Société veut faire évoluer le régime d'assurance automobile de façon optimale, en tenant compte à la fois :

- des attentes de la clientèle assurée à l'égard du service;
- des besoins de la clientèle accidentée;
- de la capacité financière de la population québécoise (pour ce qui est des frais liés au régime).

À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : l'amélioration du service à la clientèle accidentée et le maintien des contributions d'assurance au plus bas niveau possible.

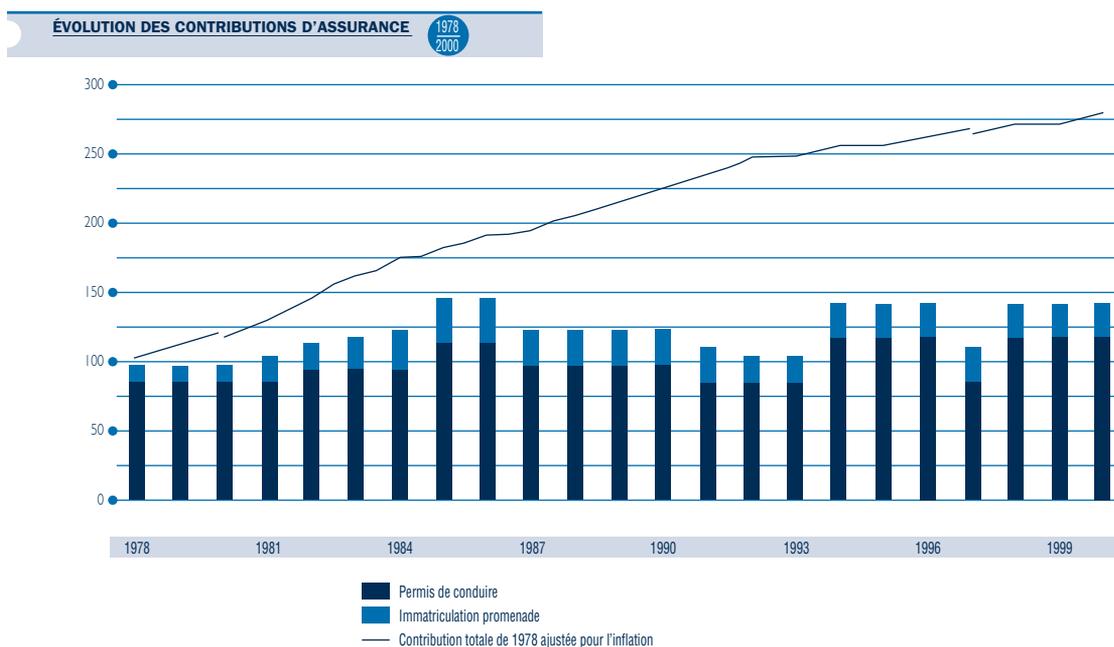
2.1 DE MEILLEURS SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

La Société reconnaît que les accidentés de la route sont en droit de s'attendre à un traitement humain, rapide, efficace et juste de leur dossier. En conséquence, pour améliorer le service à la clientèle accidentée, elle se donne les objectifs suivants :

- 1 Réduire le délai de paiement des indemnités. La Société vise à ce que 75 p. 100 des accidentés graves aient accès au processus de prise en charge rapide des accidentés directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés. Ainsi, les personnes accidentées en cause constateront que le délai entre l'accident et l'émission du premier chèque de remplacement du revenu a été réduit à 25 jours;
- 2 améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel;
- 3 réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation;
- 4 maintenir et améliorer le système intégré de traumatologie par le truchement de l'accréditation des établissements, dans lequel la Société joue un rôle important, afin que le taux de mortalité des blessés graves soit aussi bas que possible et ne dépasse pas 20 p. 100;
- 5 dans un délai de 30 jours de l'envoi du transport d'une personne accidentée vers la réadaptation, préparer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention, en accord avec la personne accidentée ou son représentant;
- 6 traiter les demandes de révision faites par les personnes accidentées dans un délai de trois mois, dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires, et dans un délai de cinq mois dans les autres cas.

2.2 DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE PARMIS LES PLUS BASSES EN AMÉRIQUE DU NORD

Depuis ses origines, la Société cherche à maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau possible, tout en les gardant en compatibilité avec ses responsabilités d'assureur. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des contributions d'assurance pour les véhicules de promenade depuis la mise sur pied du régime, en 1978. On constate que ces contributions ne sont pas plus élevées actuellement qu'elles pouvaient l'être en 1985, et qu'elles sont considérablement moins élevées, compte tenu de l'inflation, qu'elles ne l'étaient en 1978².



En vue de s'assurer que, pour les citoyens, les frais liés au régime seront contenus au plus bas niveau possible, la Société continuera d'assurer le suivi du coût du régime d'assurance. Elle se propose d'agir sur les facteurs qui expliquent l'évolution de ce coût, de manière à limiter la hausse moyenne des contributions.

² Dans ce graphique, les montants des années 1985 et suivantes incluent la taxe de 9 p. 100 sur les assurances.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DE LA SOCIÉTÉ¹

Notre mission

Notre mission, à la Société de l'assurance automobile du Québec, est de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, nous :

- veillons à l'indemnisation et à la réadaptation des accidentés de la route;
- faisons la promotion de la sécurité routière;
- gérons le droit d'accès au réseau routier québécois et percevons les droits (permis de conduire, immatriculation des véhicules);
- contrôlons le transport routier de personnes et de marchandises.

Tous les Québécois peuvent bénéficier de nos services.

Nos principaux services

SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE

- Information aux personnes accidentées.
- Indemnisation des personnes accidentées.
- Soutien à la réadaptation des personnes accidentées.
- Révision des décisions en matière d'indemnisation et de réadaptation.

SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

- Information relative au permis de conduire, à l'immatriculation des véhicules et à d'autres sujets.
- Permis de conduire :
 - évaluation des conducteurs;
 - délivrance et renouvellement d'un permis de conduire;
 - perception des droits et des contributions d'assurance;
 - évaluation médicale de conducteurs;
 - suspension et révocation du permis.
- Immatriculation :
 - délivrance et renouvellement de l'immatriculation;
 - perception des droits et des contributions d'assurance;
 - transfert de propriété, remisage et mise au rancart de véhicules.

Nos objectifs à votre égard

DANS TOUS LES CAS...

- Nous vous accordons notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie.
- Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit.
- Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité.
- Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible.
- Nous vous fournissons des renseignements auxquels vous pouvez vous fier.

¹ Des corrections mineures ont été apportées au texte.

Téléphone

- Au téléphone, nous vous répondons en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- La personne qui prend la communication s'identifie.
- Si nous devons vous rappeler, nous le faisons en 2 jours ouvrables ou moins.

Courrier

- Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

Courrier électronique

- Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins. (Pour des raisons de protection des renseignements personnels, il est possible que notre réponse fasse référence à une lettre devant suivre par la poste.)

SI VOUS AVEZ ÉTÉ VICTIME D'UN ACCIDENT DE LA ROUTE...

Indemnisation

- Si vous subissez des dommages corporels dans un accident d'automobile, vous devez nous en informer en composant l'un des numéros de téléphone suivants :
 - au Québec 1 888 810-2525
 - ailleurs au Canada ou aux États-Unis 1 800 463-6898

Nous prenons alors charge de votre cas et vous expédions les documents nécessaires.

- Si vous en avez besoin, nous vous fournissons une aide technique pour remplir votre demande d'indemnité.
- Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu :
 - un agent d'indemnisation vous téléphone dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande d'indemnité pour voir avec vous les détails de votre demande;
 - nous vous versons un premier paiement dans les 30 jours qui suivent la réception de votre demande accompagnée de toutes les preuves et pièces justificatives nécessaires.
- Dans les cas de décès, nous informons le représentant de la personne décédée de l'admissibilité à une indemnité de décès dans les 37 jours qui suivent la réception de la réclamation.
- Votre agent d'indemnisation vous tient informé à toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier. Chaque décision prise vous est communiquée par écrit.

Réadaptation

- Si votre situation le requiert, nous mettons à votre disposition des mesures de réadaptation afin de réduire les incapacités résultant de votre accident.
- Au plus tard 15 jours après la décision de vous faire bénéficier de la réadaptation, un conseiller en réadaptation prend charge de votre cas. Par la suite, il vous établit un plan de réadaptation personnalisé et vous assiste dans vos démarches.
- Nous vous transmettons par écrit toute décision relative à votre plan de réadaptation.

Révision

- Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre, sur la recevabilité de votre demande et sur la préparation de la preuve.
- Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons notre nouvelle décision dans un délai ne dépassant pas 5 mois.

SI VOUS AVEZ BESOIN DE NOS SERVICES AU SUJET D'UN PERMIS DE CONDUIRE OU D'UN CERTIFICAT D'IMMATRICULATION...

Au téléphone

- Vous pouvez joindre notre service des renseignements généraux à l'un des numéros de téléphone suivants :
 - dans la région de Québec 643-7620
 - dans la région de Montréal (514) 873-7620
 - ailleurs au Québec 1 800 361-7620
- Ce sont ces mêmes numéros que vous devez composer pour :
 - remiser ou mettre au rancart votre véhicule;
 - nous informer de votre changement d'adresse;
 - obtenir votre dossier de conduite;
 - annuler votre permis de conduire.
- Si vous êtes sourd ou malentendant, vous êtes invité à utiliser nos appareils de télécommunication pour les sourds (ATS) en composant les numéros de téléphone suivants :
 - dans la région de Montréal (514) 954-7763
 - ailleurs au Québec 1 800 565-7763

Au comptoir

- Vous pouvez vous présenter au comptoir de l'un de nos 45 centres de service ou de l'un de nos 115 mandataires, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Vous trouverez l'adresse du point de service le plus près de chez vous en consultant l'annuaire téléphonique ou notre site Internet (<http://www.saaq.gouv.qc.ca>) ou encore en appelant à notre service des renseignements généraux.
- Dans nos centres de service, vous n'avez pas à attendre plus de 30 minutes avant d'être servi.

Évaluation

- Vous devez prendre rendez-vous pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire. Vous le faites au moyen de notre service automatisé en composant l'un des numéros de téléphone suivants :
 - dans la région de Québec 643-5213
 - dans la région de Montréal (514) 873-5803
 - ailleurs au Québec 1 888 667-8687
- Nous vous fixons rendez-vous dans au plus 20 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, et dans au plus 10 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule lourd.

Renouvellement

- Nous vous offrons le choix entre trois façons de renouveler votre permis de conduire ou l'immatriculation de votre véhicule :
 - par la poste;
 - au guichet automatique ou au comptoir de l'une des nombreuses succursales de la Banque Laurentienne, de la Banque Nationale, de la Banque de Montréal ou des Caisses populaires Desjardins;
 - ou, enfin, moyennant des frais administratifs, au comptoir de l'un de nos centres de service ou de l'un de nos mandataires.

Retrait du permis de conduire

- En cas de suspension ou de révocation de votre permis de conduire, nous vous transmettons par messagerie :
 - un avis écrit donnant les motifs de la suspension ou de la révocation;
 - une copie de votre relevé d'infractions et de sanctions;
 - s'il y a lieu, un document d'information expliquant les conséquences de la suspension ou de la révocation et la façon de procéder pour obtenir un nouveau permis.

Révision

- Si vous demandez la révision de la décision que nous avons prise au sujet de votre permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre et sur la preuve à faire.
- Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons une nouvelle décision dans un délai de 30 jours.

Vos responsabilités

Nous avons besoin de votre collaboration pour vous donner un service de qualité.

Ainsi, il vous appartient :

- de fournir tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande;
- de nous informer de votre changement d'adresse;
- d'être ponctuel au rendez-vous pris;
- de tenir compte, le cas échéant, de nos avertissements en ce qui concerne le délai d'attente au téléphone ou au comptoir à certaines périodes;
- d'avoir un comportement correct avec notre personnel;
- de nous demander de l'aide en cas de problème.

Pour mieux vous servir

Nous portons une attention particulière à la qualité de nos services et voulons répondre à vos attentes à cet égard. C'est pourquoi nous accueillons volontiers vos commentaires ou vos plaintes sur le service que nous vous offrons, que ce soit verbalement ou par écrit.

Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que votre plainte soit clairement formulée et bien acheminée pour traitement. En cas de difficulté persistante, vous pouvez vous adresser au responsable de notre Bureau des plaintes :

Société de l'assurance automobile du Québec
Responsable du Bureau des plaintes
333, boul. Jean-Lesage, N-6-2
Case postale 19600
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : (418) 528-4949
Télécopieur : (418) 644-0339
Courriel : courrier@saaq.gouv.qc.ca

Si vous nous téléphonez, nous vous rappelons en moins d'un jour ouvrable. Si vous nous écrivez, nous traitons votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

Les objectifs de la présente Déclaration feront l'objet d'un suivi assidu de notre part. Nous ferons état des résultats obtenus dans un rapport annuel déposé à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

LA LISTE DES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS*

au 31 décembre 2002

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
<p>Association américaine des administrateurs en transport motorisé (AAMVA)</p> <p>Bureaux des véhicules automobiles américains</p> <p><i>U.S. Federal Highway</i></p>	<p>Entente à propos de l'accès et de l'utilisation des renseignements communiqués à travers le réseau IRE/AAMVA entre le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et l'Association américaine des administrateurs en transport motorisé</p> <p>Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société à travers le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/États-Unis</p>	<p><i>Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i></p>
<p>Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)</p>	<p>Communication, sur demande de la CARRA, du rapport d'enquête sur la vie maritale d'une victime de la route afin de déterminer l'admissibilité à une rente de retraite du conjoint survivant</p>	<p><i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p> <p><i>Article 156 de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (R-10)</i></p>
<p>Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)</p>	<p>Accès au système informatique de la CARRA afin de vérifier l'admissibilité d'un employé à la retraite sur demande et avec l'autorisation de ce dernier</p> <p>Accès au système informatique de la CARRA afin de consulter les données de participation des employés</p>	<p><i>Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p> <p><i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>
<p>Conseil canadien des administrateurs en transports motorisé (CCATM)</p>	<p>Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société à travers le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/États-Unis</p>	<p><i>Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i></p>
<p>CCATM</p> <p><i>407 ETR Concession Company Limited</i></p> <p>(Autoroute à péage de l'Ontario)</p>	<p>Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec afin de percevoir et de recouvrer auprès de ces derniers les montants des péages, frais, droits et autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation de l'autoroute 407</p> <p>Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ</p>	<p><i>Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i></p> <p><i>Article 12 de la Loi visant à intéresser le secteur privé à améliorer l'infrastructure des transports, réduire la circulation engorgée, créer des emplois et stimuler l'activité économique par la vente de l'autoroute 407 (Lois de 1998 de l'Ontario, Chapitre 28)</i></p> <p><i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>
<p>CCATM</p> <p>Manufacturiers automobiles</p> <p>Concessionnaires automobiles</p> <p>Transport Canada</p>	<p>L'entente vise à permettre aux manufacturiers automobiles, aux concessionnaires automobiles et à Transports Canada de retrouver les propriétaires de véhicule faisant l'objet d'un avis de rappel délivré par Transport Canada</p> <p>Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ</p>	<p><i>Article 608 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i></p> <p><i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>
<p>CCATM **</p> <p>Environnement Canada</p>	<p>L'entente vise à permettre à Environnement Canada d'obtenir le nom et l'adresse des propriétaires de véhicule faisant l'objet d'un rappel en vertu de la Loi sur l'environnement.</p> <p>Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ</p>	<p><i>Article 608 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i></p> <p><i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>
<p>CCATM</p> <p>Justice Canada (armes à feu)</p>	<p>Lettre d'entente permettant au registraire des armes à feu de vérifier l'identité des demandeurs d'un permis d'arme à feu</p> <p>Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société</p>	<p><i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p> <p><i>Article 55.2 de la Loi sur les armes à feu (1995, C. 39)</i></p> <p><i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>
<p>CCATM</p> <p>Statistique Canada</p>	<p>Communication de renseignements à Statistique Canada dans le cadre de l'Étude nationale sur l'utilisation des véhicules</p> <p>Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société</p>	<p><i>Article 125 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p> <p><i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i></p>

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
CCATM** Transports Canada**	L'entente vise à permettre à Transports Canada d'obtenir le nom et l'adresse du propriétaire d'un véhicule importé au Canada et immatriculé au Québec lors d'une enquête sur la conformité des véhicules Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	<i>Articles 7(2), 7(4), 14(1) et 15(3) de la Loi sur la sécurité automobile</i> <i>Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i> <i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>
Comité paritaire camionnage – Montréal	Identification et poursuite du propriétaire d'un véhicule qui fait du camionnage et qui ne respecte pas le Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal	<i>Article 67.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 22 de la Loi sur les décrets de convention collective (D-2)</i> <i>Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal</i>
Commission de la construction du Québec	Entente administrative pour la communication de renseignements par échange de documents informatisés, dans le but d'identifier les contrevenants aux lois administrées par cet organisme	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 123.4 de la Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (R-20)</i>
Commission de la protection du territoire agricole du Québec	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 13 et 19 de la Loi sur la protection du territoire agricole (P-41.1)</i> <i>Article 34 de la Loi sur l'acquisition des terres agricoles par des non-résidents (A-4)</i>
Commission de la santé et de la sécurité du travail	Couplage de fichiers dans le but d'éviter la double indemnisation et prise de décisions conjointes afin de départager la responsabilité de chacun des organismes lorsqu'une personne qui réclame une indemnité de remplacement du revenu reçoit déjà une indemnité versée par l'autre organisme	<i>Articles 68 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 18.3 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur le 31 décembre 1989</i> <i>Article 83.66 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 1^{er} janvier 1990</i> <i>Article 449 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (A-3.001)</i>
Commission des normes du travail	Communication de la nouvelle adresse de la personne ayant formulé une plainte à la Commission des normes du travail, afin de permettre à cet organisme d'achever le traitement de la plainte	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 5, 6, 6.1, 39 et 108 de la Loi sur les normes du travail (N-1.1)</i>
Commission des transports du Québec	Échange de renseignements et services relatifs à l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	<i>Articles 67 et 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 11, 18, 22 et 49 de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3)</i> <i>Loi sur les transports routiers effectués par des entreprises extraprovinciales</i>
Commission des valeurs mobilières du Québec	Identifier certaines personnes aux fins d'une enquête, d'un interrogatoire et d'une signification de poursuites judiciaires	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 237 et suivants de la Loi sur les valeurs mobilières (V-1.1)</i>
Communauté urbaine de Montréal – Bureau du taxi	Accès téléinformatique pour la délivrance des permis de chauffeur de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 59.1 et 116.2 de la Loi sur le transport par taxi (T-11.1)</i> <i>Règlement 97 relatif au transport par taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal</i>
Curateur public	Échange de renseignements sur les véhicules saisis avant le 1 ^{er} mai 2000 (par suite d'une conduite durant sanction) afin de permettre au Curateur d'en disposer conformément à la loi	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 209.16 à 209.28 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Curateur public	Transmission des renseignements sur les sommes versées aux mineurs à la suite d'une réclamation afin de permettre au Curateur public d'administrer les biens des personnes qu'il représente et d'exercer son pouvoir de surveillance et de vérification sur les tutelles et les curatelles privées	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 83.27 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)</i> <i>Article 217 du Code civil du Québec (L.Q. 91, c. 64)</i> <i>Articles 20 à 23 et 27 de la Loi sur le curateur public (C-81)</i>
Développement des ressources humaines Canada Direction du travail	Dans le cadre d'une enquête, la Société communique au demandeur une copie du rapport d'accident de la route dans lequel est décédé un employé de la fonction publique fédérale	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i> <i>Articles 141.(4) et 141.(5) du Code canadien du Travail</i>
Direction générale des acquisitions	Identification du dernier propriétaire connu d'un véhicule saisi pour conduite durant sanction et que le propriétaire ne désire pas récupérer à la fin de la saisie Mandat pour la disposition des véhicules saisis, confié à la Direction générale des acquisitions	<i>Articles 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives</i> <i>Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>
Environnement Canada	Attestation de propriété requise dans le cadre d'une poursuite pour infraction à la Loi canadienne sur la protection de l'environnement	<i>Articles 59 par. 3, 60 et 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 217 de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)</i>
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	Communication à la SAAQ des renseignements sur les titulaires de la carte d'exploitation agricole aux fins de l'immatriculation des véhicules de ferme	<i>Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 611.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i> <i>Article 51 du Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers</i>
Ministère de l'Environnement du Québec	Renseignements sur les immatriculations requis dans le cadre des enquêtes effectuées par le ministère	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Loi sur la qualité de l'environnement (Q-2)</i> <i>Autres lois administrées par le ministère</i>
Ministère de la Justice du Québec (ministère et palais de justice)	Entente relative à l'échange de renseignements et à l'établissement d'un lien téléinformatique permettant l'accès aux renseignements sur les adresses, les permis de conduire et les immatriculations, en vue de la préparation des dossiers de la cour	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 16 et 57 de la Loi sur les poursuites sommaires (P-15)</i> <i>Articles 473 et 993 du Code de procédure civile (C-25)</i> <i>Articles 25 et 26 de la Loi sur les jurés (J-2)</i>
Ministère de la Justice du Québec (Bureau juridique du Code de la route)	Identification du contrevenant et mise à jour de son dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 587 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>
Ministère de la Justice du Québec	Transmission à la Société de l'information sur les infractions (à la sécurité routière) impliquant des propriétaires et exploitants de véhicules lourds	<i>Article 587.1 du Code de la sécurité routière</i> <i>Chapitre 40 des Lois de 1998</i> <i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>
Ministère de la Sécurité publique	Communication des noms et adresses des conducteurs visés par la loi afin qu'ils suivent le programme de formation Alcofrein	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 76 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Couplage de fichiers – déterminer les ressources des débiteurs du ministère	<i>Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Couplage de fichiers dans le but d'éviter la double indemnisation et pour remettre au ministre les montants déduits de l'indemnité de remplacement du revenu que le prestataire doit rembourser au ministre	<i>Article 98 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (S-23.001)</i> <i>Articles 83,28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)</i> <i>Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Retracer les débiteurs de la Société	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 202 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i> <i>Article 83.50 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)</i>
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Application des programmes de dernier secours – enquêtes Déterminer l'adresse et les véhicules des prestataires	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 2, 5, 6, 8, 11, 13 et 34 du chapitre 2 et les chapitres 4 et 5 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1)</i> <i>Article 65.1 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1)</i>
Ministère des Affaires intergouvernementales Bureau du protocole	Communication de la liste des détenteurs de plaques consulaires et diplomatiques	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 17 de la Loi sur le ministère des Relations internationales (M-25.1)</i> <i>Articles 10, 41 et 47 de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques</i> <i>Articles 24, 55, 73 et 74 de la Convention de Vienne sur les relations consulaires</i>
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	Vérification du statut de résidence d'une victime d'un accident d'automobile, afin de déterminer son admissibilité à une indemnité prévue par la Loi sur l'assurance automobile	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 1, par. 3° du Règlement sur la définition de certains mots et expressions de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)</i>
Ministère des Ressources naturelles	Entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur, afin d'identifier et de poursuivre les contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 2, 27, 28 à 28.2, 32, 34, 137, 138, 151, 156, 161, 173, 184,2, 185 et 205 de la Loi sur les forêts (F-4.1)</i> <i>Articles 2 à 5 et 8 du Règlement sur les normes de mesurage des bois récoltés (F-4.1)</i> <i>Articles 19, 26, 27, 128, 140, 157, 160, 176, 183, 185 et 227 de la Loi sur les mines (M-13.1)</i> <i>Articles 53 à 55 de la Loi sur les terres du domaine public (T-8.1)</i> <i>Articles 14 et 17 de la Loi sur les produits pétroliers (C-31)</i>
Ministère des Transports du Québec	Projet d'entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par lien téléinformatique et à propos de la transmission de certains documents pour le développement des programmes en sécurité routière et la prévention des accidents de la route, la délivrance et la gestion des permis spéciaux de circulation	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i> <i>Article 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation</i> <i>Article 3(f) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)</i>

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ministère du Revenu du Québec	Accès téléinformatique aux renseignements pour l'application des lois fiscales et de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires	Articles 69 et 71 de la Loi sur le ministère du Revenu (M-31) Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (P-2.2)
New York Thruway Authority (Autoroute à péage de l'État)	Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec afin de percevoir et de recouvrer auprès de ces derniers les montants des péages, frais, droits et autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation des autoroutes à péage de l'État de New York	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 361 du chapitre 43-A des lois consolidées de l'État de New York
Office de la langue française Commission de protection de la langue française	Entente administrative au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur dans le but de voir au respect des dispositions de la Charte en matière d'affichage public et de publicité commerciale – Identification des contrevenants et poursuites	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 58, 68, 174 et 175 de la Charte de la langue française (C-11) Article 17 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires
Office de la protection du consommateur	Accès téléinformatique nécessaire aux enquêtes entreprises à la suite de plaintes au sujet, notamment, du commerce et de la réparation de véhicules automobiles, de l'altération d'odomètre, des contrats de crédit ou des pratiques de commerce, liés à un véhicule automobile	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 151 à 181, 219, 237 et autres de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1) Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1, r.1)
Régie de l'assurance maladie du Québec	Recours subrogatoire (frais médicaux pour les accidents hors Québec)	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 45 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 10 de la Loi sur l'assurance-maladie (A-29)
Régie de l'assurance maladie du Québec	Transmission des changements d'adresse des conducteurs et propriétaires de véhicules pour la mise à jour du fichier d'inscription des bénéficiaires à la RAMQ	Article 68 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 22.2 de la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (R-5) Article 19 du Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la RAMQ
Régie de l'assurance maladie du Québec	Communication à la Société des renseignements sur les frais liés à la santé, engendrés par des accidents d'automobile, dans le but de déterminer le montant à rembourser au Fonds consolidé du revenu	Articles 155.2 et 155.4 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 67, 6 ^e alinéa de la Loi sur l'assurance maladie (A-29) Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Régie des rentes du Québec	Entente de service pour l'intégration des rentes et des indemnités	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 105.1, 106.3 et 180.3 de la Loi sur le régime des rentes du Québec (R-9) Article 83.28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Régie des rentes du Québec	Couplage de fichiers – éviter la double indemnisation	Articles 67 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 41 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 31 décembre 1989 Articles 106.3 et 139 de la Loi sur le régime des rentes du Québec (R-9) Article 83.28, dernier alinéa de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Régie des rentes du Québec	Échange de renseignements nominatifs avec l'autorisation des personnes en cause	Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Régie du bâtiment de Québec	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 46, 48 et 112 de la Loi sur le bâtiment (B-1.1)</i>
Registre des droits personnels et réels mobiliers	Vérification de l'existence de créance hypothécaire affectant un véhicule saisi pour conduite durant sanction avant de procéder à sa disposition	<i>Articles 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives</i>
Service anticrime des assureurs**	Accès téléinformatique à l'historique de propriété d'un véhicule faisant l'objet d'une enquête par l'assureur à la suite d'une réclamation pour vol ou d'une réclamation frauduleuse	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>
Servirap	Mandataire des assureurs pour l'obtention de renseignements à la Société Transmission de la copie du rapport d'accident à l'assureur du conducteur, du passager, du propriétaire du véhicule ou de toute autre personne impliquée dans l'accident	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 607 et 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>
Société d'habitation du Québec	Identifier le lieu de résidence et entreprendre le recouvrement ou les démarches légales contre les débiteurs de la Société d'habitation du Québec. Déterminer si une personne occupe un logement à prix modique, ou en partage l'occupation, en conformité avec la législation	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (S-8, r.1.3)</i> <i>Programme d'aide à la restauration Canada-Québec</i> <i>Autres programmes confiés à l'organisme</i>
Société de la faune et des parcs	Accès par échange de documents informatisés aux renseignements sur les propriétaires de véhicules, afin d'identifier les contrevenants aux lois administrées par l'organisme et d'entreprendre les poursuites pénales	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (C-61.1)</i> <i>Article 54 de la Loi sur les terres du domaine de l'État (T-8.1)</i>
Sûreté du Québec (Ministère de la Sécurité publique) Contrôleurs routiers	Accès, par les contrôleurs routiers, aux renseignements sur les véhicules et les conducteurs américains pour l'application du Code de la sécurité routière	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 39 et 39.1 de la Loi de police (P-13)</i>
Sûreté du Québec (Ministère de la Sécurité publique)	Accès des policiers, au moyen de la téléinformatique, aux renseignements sur les conducteurs et sur les véhicules, par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Articles 519.1 et suivants du Code de la sécurité routière (C-24.2)</i>
Sûreté du Québec** (Ministère de la Sécurité publique)	Vérification des antécédents judiciaires du personnel des mandataires en permis et immatriculation. Cette vérification se fait avec le consentement écrit des personnes visées.	<i>Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i>
Ville – Communauté urbaine de Montréal Planification du territoire	Identification et poursuite des contrevenants qui enfreignent le règlement en matière de circulation dans les parcs de la CUM	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Article 5 du Règlement n° 82 relatif à la fréquentation et à la conservation des parcs régionaux</i>
Ville – Communauté urbaine de Montréal Service de police	Accès téléinformatique pour l'application des lois sur le territoire de la CUM	<i>Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)</i> <i>Lois et Règlement relatifs à la circulation et au stationnement des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal</i>

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ville – Cour municipale de Montréal	Entente relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés par XCOM, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 92.1, 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Articles 364 et 365 du Code de procédure pénale (C-25.1) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville – Cour municipale de Québec	Entente au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés par XCOM, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 92.1, 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Articles 364 et 365 du Code de procédure pénale (C-25.1) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville – Ville de Québec – Service de police	Rapport d'événement relatif à une saisie de véhicule dont le client demande la remise Rapport d'événement ou autres documents se rapportant à un dossier d'usurpation d'identité	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 96, 209.12 et 209.14 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Villes – 156 municipalités (cours municipales) au Québec	Entente au sujet de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire Accès à tout constat et à toute déclaration de culpabilité à l'égard d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds, afin de mettre à jour son dossier de comportement	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville d'Ottawa (Ontario) Ville de Vanier (Ontario) Ville de Pembroke (Ontario) Ville de Hawkesbury (Ontario) Ville de New York	Identification d'un contrevenant aux lois et aux règlements relatifs à la sécurité routière et à la circulation routière à l'extérieur du Québec	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements sur la circulation et le stationnement
Ville de Laval – Service de protection des citoyens** Ville de Longueuil – Direction de la police**	Transmission du sous-fichier des rapports d'accidents délivrés par les policiers de la ville, afin de repérer les points dangereux du réseau routier municipal et de planifier les activités policières	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 48 de la Loi sur la police (2000, chapitre 12)

* Sont exclus de cette liste les contrats de services (mandats de gestion incluant une communication de renseignements nominatifs), ainsi que les ententes relatives à la communication de renseignements anonymisés.

** Les nouvelles ententes ou les ententes modifiées en 2002.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Préambule

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par quatre vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25);
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

À cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret n° 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

CHAPITRE I Dispositions générales

- 1** À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :
« organisme » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou, dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.
- 2** Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « administrateurs » :
 - 1** les membres du conseil d'administration de la Société;
 - 2** le président et directeur général;
 - 3** les vice-présidents;
 - 4** les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.
- 3** Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.
- 4** Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE II Principes d'éthique

- 5** L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.
- 6** L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.
Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
- 7** L'administrateur assure la promotion et la mise en oeuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :
 - la primauté du client;
 - la qualité du travail;
 - l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
 - la responsabilisation des employés et employées;
 - la mise à contribution de tous les intervenants.

CHAPITRE III Règles déontologiques

LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

- 8** L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- 9** L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- 10** L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.
- 11** L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.
- 12** Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.
- 13** L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.
- 14** L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

LA LOYAUTÉ ET L'INTÉGRITÉ

- 15** Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.
- Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.
- 16** Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
- 17** L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
- 18** L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
- 19** L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.
- 20** L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.
- Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.
- 21** L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.
- 22** L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.
- 23** L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
- L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'IMPARTIALITÉ

- 24** L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.
- 25** L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
- Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.
- Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles 9 et 12, l'administrateur visé au paragraphe 4 de l'article 2 doit aussi faire cette déclaration à la Société.

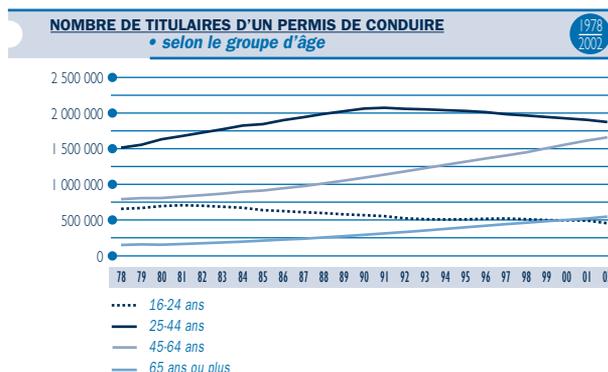
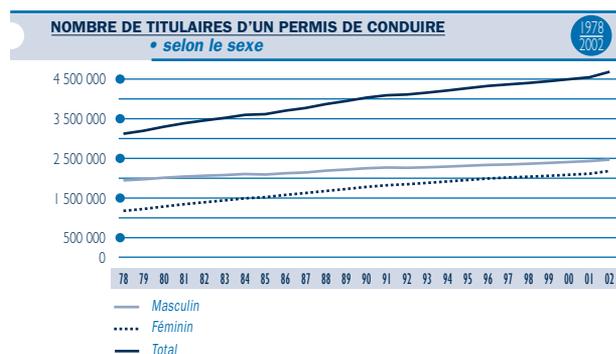
- 26** Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
- 27** L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.
- 28** Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.
- 29** Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général la déclaration prévue à l'article 25.
- L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

CHAPITRE IV Modalités d'application

- 30** Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.
- Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. À la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.
- 31** Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.
- 32** Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en oeuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.
- Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4 de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.
- 33** L'administrateur en fonction le 1^{er} septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1^{er} novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.
- 34** Le présent code entre en vigueur le 1^{er} septembre 1999.

STATISTIQUES 1978-2002

Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,6 p. 100 par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 2002, 47 p. 100 des conducteurs.



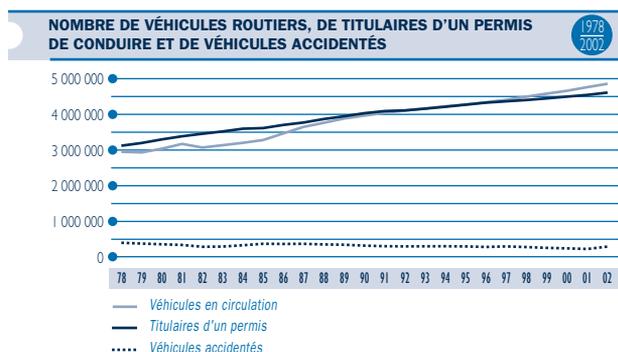
Nombre de titulaires de permis de conduire • selon le sexe et le groupe d'âge

de 1978 à 2002

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus	
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
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439
2000	2 409 555	2 087 442	6 936	497 697	1 925 577	1 562 947	503 840	4 496 997
2001	2 432 078	2 113 383	6 432	494 180	1 905 709	1 615 961	523 179	4 545 461
2002	2 455 670	2 145 149	6 840	488 673	1 884 776	1 677 635	542 895	4 600 819

Note : Les données ci-dessus représentent le nombre de titulaires de permis de conduire au 1er 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 ou plus).

Alors que, depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.

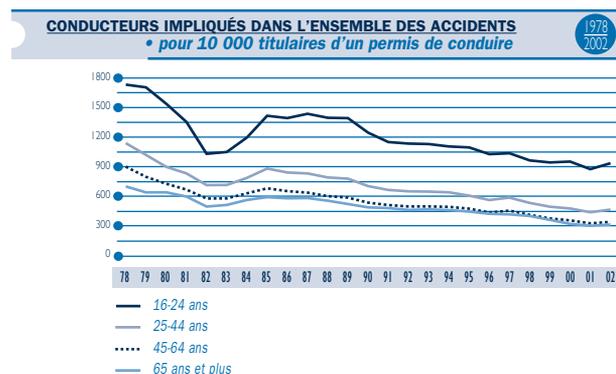
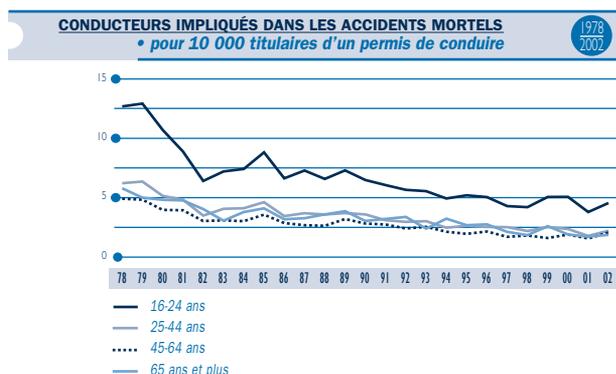


Nombre de véhicules routiers • de titulaires d'un permis de conduire et de véhicules accidentés de 1978 à 2002

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	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 802
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 576
2000	3 388 123	1 272 824	4 660 947	4 496 997	245 310
2001	3 569 352	1 193 339	4 762 691	4 545 461	227 911
2002	3 652 948	1 228 317	4 881 265	4 600 819	240 653

Note : Le nombre de véhicules accidentés ne comprend pas les bicyclettes et, depuis 1989, les véhicules impliqués dans des accidents hors réseau.

Ce sont les conducteurs dont l'âge varie 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. En 2002, ce taux a augmenté pour chacun des groupes d'âge.

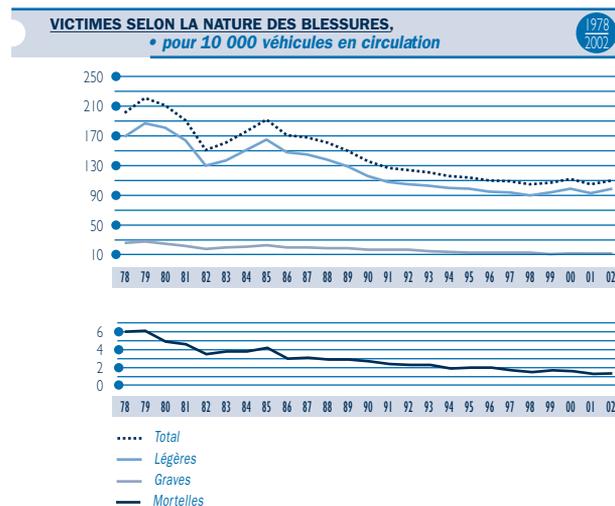
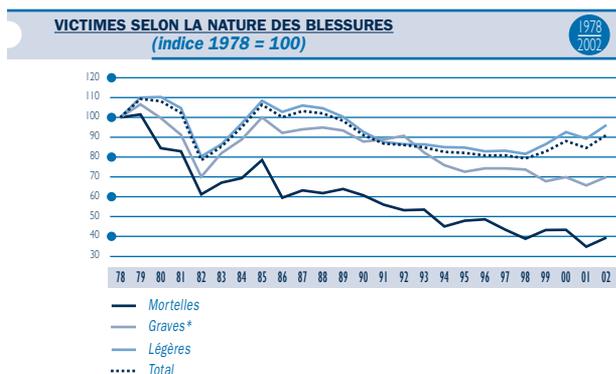


Nombre de conducteurs • impliqués selon l'année d'accident et l'âge de 1978 à 2002

ANNÉE	DANS LES ACCIDENTS MORTELS				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS			
	GROUPES D'ÂGE				GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 ou plus	16-24	25-44	45-64	65 ou plus
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	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	214	424	259	84	49 431	104 352	59 414	18 472
1999	252	484	237	125	47 219	95 749	56 180	17 389
2000	251	448	290	94	47 308	91 283	55 205	16 000
2001	186	334	248	88	43 157	83 064	52 201	15 624
2002	221	410	341	100	45 639	87 212	56 692	16 867

Note: Depuis 1989, ces données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents hors réseau.

Depuis 25 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes décédées. De 1978 à 2002, ce nombre a chuté de 60 p. 100.

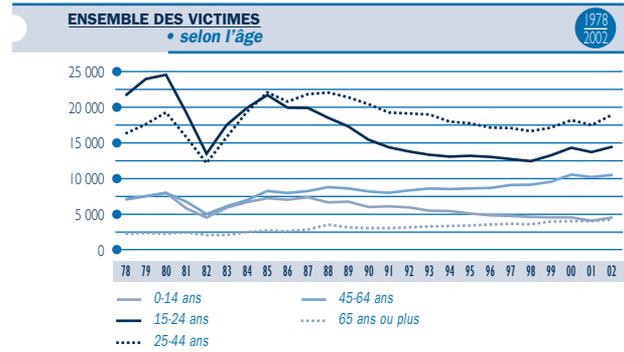
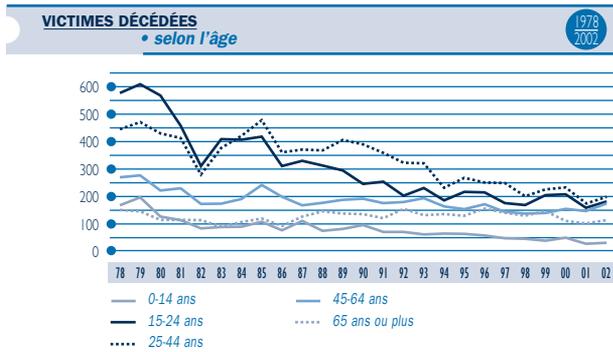


Nombre de victimes selon l'année d'accident • et la nature des blessures de 1978 à 2002

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	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	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	1 128	7 198	49 944	58 270	2,9	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	2,7	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2,4	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2,3	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2,3	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	1,9	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	1,7	13	94	109
1998	685	5 682	40 649	47 016	1,5	13	90	105
1999	762	5 224	43 075	49 061	1,7	11	94	107
2000	765	5 386	46 103	52 254	1,6	12	99	112
2001	610	5 064	44 521	50 195	1,3	11	93	105
2002	703	5 448	47 937	54 088	1,4	11	98	111

* Blessures nécessitant l'hospitalisation.
Note : Depuis 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

Avec 72 p. 100 de moins en ce qui concerne les décès, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 0 à 24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.



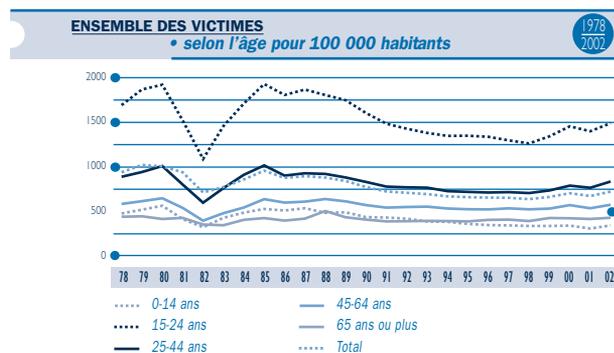
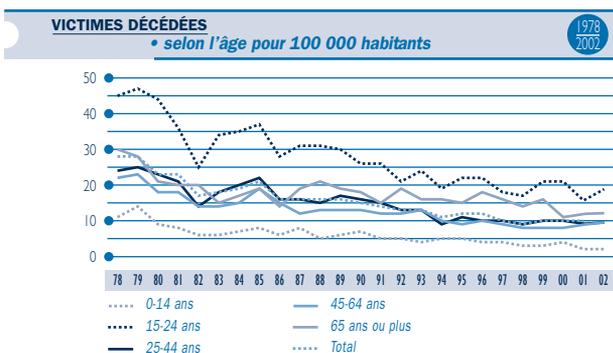
Nombre de victimes • selon l'année d'accident et l'âge

de 1978 à 2002

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES					TOTAL	ENSEMBLE DES VICTIMES					TOTAL
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +		0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	
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	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	169	201	138	130	685	4 634	12 448	16 644	9 149	3 610	47 016
1999	39	205	226	140	147	762	4 571	13 264	17 144	9 561	3 989	49 061
2000	50	208	233	155	111	765	4 569	14 327	18 193	10 573	4 034	52 254
2001	27	158	173	146	102	610	4 098	13 719	17 511	10 220	4 042	50 195
2002	28	179	200	174	117	703	4 512	14 502	18 938	11 303	4 250	54 088

Note : Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, depuis 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

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

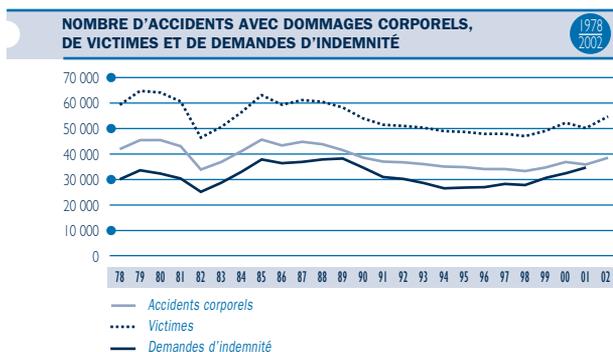


Nombre de victimes • pour 100 000 habitants selon l'âge de 1978 à 2002

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
	GROUPES D'ÂGE						GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL
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	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	18	12	352	1 339	716	527	410	659
1997	4	18	10	9	16	10	348	1 299	720	539	413	657
1998	3	17	9	8	14	9	342	1 265	710	528	397	642
1999	3	21	10	8	16	10	342	1 344	739	536	431	667
2000	4	21	10	8	12	10	346	1 456	793	575	428	708
2001	2	16	8	8	11	8	313	1 401	769	540	420	677
2002	2	18	9	9	12	9	348	1 491	839	579	434	726

Note : Depuis 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

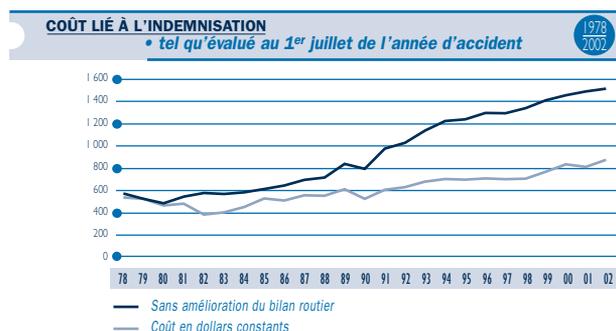
Les tendances des demandes d'indemnité, des victimes et des accidents avec dommages corporels sont similaires.



Nombre d'accidents avec dommages corporels • de victimes et de demandes d'indemnité de 1978 à 2002			
ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 103
1979	45 462	64 780	33 630
1980	45 483	64 123	32 337
1981	43 080	60 648	30 409
1982	33 915	46 466	25 179
1983	36 872	50 575	28 722
1984	41 100	56 382	33 021
1985	45 663	63 105	37 884
1986	43 371	59 348	36 418
1987	44 807	61 164	36 916
1988	43 846	60 489	37 883
1989	41 539	58 270	38 248
1990	38 599	53 997	34 725
1991	37 034	51 478	30 975
1992	36 755	51 033	30 243
1993	36 043	50 311	28 628
1994	35 086	48 995	26 569
1995	34 877	48 695	26 848
1996	34 116	47 902	27 016
1997	34 112	47 945	28 285
1998	33 328	47 016	27 839
1999	34 710	49 061	30 156
2000	36 884	52 254	31 789
2001	35 903	50 195	30 661
2002	38 390	54 088	N.D.

Note : Depuis 1989, les accidents hors réseau et les victimes de ces accidents sont exclus de ces données. 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 qu'au moment de la lecture des fichiers au 28 février 2003, la compilation des demandes d'indemnité pour l'année 2002 n'est pas encore terminée.

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



Coût lié à l'indemnisation tel qu'il a été évalué ⁽¹⁾ • au 1^{er} juillet de l'année d'accident

(en millions de dollars)

ANNÉE D'ACCIDENT	COÛT EN DOLLARS CONSTANTS	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER*	DIFFÉRENCE
1978	535,9	571,6	-35,7
1979	523,7	523,7	0,0
1980	464,2	483,8	-19,6
1981	480,3	543,4	-63,0
1982	382,3	576,2	-193,9
1983	402,2	567,4	-165,2
1984	450,0	581,8	-131,9
1985	527,0	611,7	-84,7
1986	508,6	643,1	-134,5
1987	555,5	694,0	-138,5
1988	551,3	714,6	-163,3
1989	610,1	837,2	-227,2
1990	523,9	792,7	-268,9
1991	604,9	974,2	-369,4
1992	628,5	1 025,9	-397,4
1993	678,1	1 135,8	-457,6
1994	701,4	1 221,8	-520,4
1995	695,9	1 236,8	-540,9
1996	706,9	1 294,0	-587,1
1997	700,0	1 291,4	-591,5
1998	704,6	1 336,9	-632,2
1999	766,3	1 407,3	-641,1
2000	833,1	1 452,6	-619,5
2001	810,3	1 487,0	-676,8
2002	873,7	1 511,8	-638,1

(*): Année de base : 1979

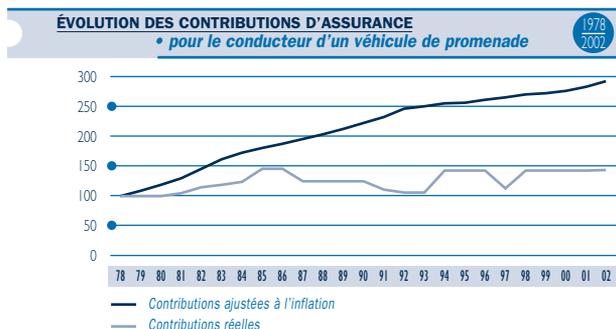
(1): Coût calculé sur la base d'un taux de rendement net de 3,75 % et excluant les frais de gestion du régime d'assurance.

En 1978, les contributions d'assurance, perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade, s'élevaient à 99 \$. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, la contribution d'assurance de 2002 aurait été de 292 \$ alors que, dans les faits, elle était de 130 \$.

Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau grâce à :

- l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des années 90;
- la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention, qui ont permis une amélioration du bilan routier;

Les contributions d'assurance sont devenues insuffisantes compte tenu des frais annuels.



Évolution des contributions d'assurance

Pour le conducteur propriétaire d'un véhicule de promenade

ANNÉE	CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE SANS TAXE			TAUX D'INFLATION	99 \$ (MONTANT AJUSTÉS À L'INFLATION)
	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL		
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	28 \$	105 \$	133 \$	4,4%	180 \$
1986	28 \$	105 \$	133 \$	4,0%	187 \$
1987	23 \$	91 \$	114 \$	4,1%	195 \$
1988	23 \$	91 \$	114 \$	4,4%	203 \$
1989	23 \$	91 \$	114 \$	4,1%	212 \$
1990	23 \$	91 \$	114 \$	4,8%	222 \$
1991	23 \$	78 \$	101 \$	4,8%	232 \$
1992	18 \$	78 \$	96 \$	5,8%	246 \$
1993	18 \$	78 \$	96 \$	1,8%	250 \$
1994	23 \$	107 \$	130 \$	1,9%	255 \$
1995	23 \$	107 \$	130 \$	0,5%	256 \$
1996	23 \$	107 \$	130 \$	1,8%	261 \$
1997	23 \$	80 \$	103 \$	1,5%	265 \$
1998	23 \$	107 \$	130 \$	1,9%	270 \$
1999	23 \$	107 \$	130 \$	0,9%	272 \$
2000	23 \$	107 \$	130 \$	1,6%	277 \$
2001	23 \$	107 \$	130 \$	2,5%	284 \$
2002	23 \$	107 \$	130 \$	3,0%	292 \$

Notes : Les montants indiqués excluent la taxe de 9 % exigée depuis 1985, puisque le produit de cette taxe est remis au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant de la contribution pour le 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.

DONNÉES RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE LA SOCIÉTÉ

Services aux personnes accidentées

LISTE DES ÉTABLISSEMENTS OFFRANT LE SERVICE DE PRISE EN CHARGE RAPIDE

Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
 Hôpital général de Montréal
 Hôpital de Montréal pour enfants
 Hôpital Sainte-Justine
 Hôpital Jean-Talon
 CHAUQ Pavillon l'Enfant-Jésus
 Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
 Complexe hospitalier Sagamie
 Centre hospitalier régional Lanaudière
 Hôtel-Dieu d'Arthabaska
 Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
 Hôpital Charles-Lemoyne
 Réseau de Santé Richelieu-Yamaska
 Hôpital du Haut-Richelieu
 Centre hospitalier de Saint-Eustache
 Hôtel-Dieu de Lévis
 Centre hospitalier régional de Rimouski
 Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
 Centre hospitalier régional de Sept-Îles
 Centre hospitalier Anna-Laberge
 Hôpital Santa Cabrini
 Centre hospitalier Beauce-Etchemin
 Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme
 Hôpital Maisonneuve-Rosemont
 Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais

Délais moyens relatifs à la prise en charge rapide en 2002

Événement	Jours écoulés depuis l'accident
Réception de la demande à la Société	9
Cas pris en charge par un agent d'indemnisation	21
Premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu	34
Premier paiement de l'indemnité de frais de garde	59
Envoi en réadaptation	128

Indemnités fixées en 2002

Indemnité de remplacement du revenu	90 % du revenu net (revenu brut annuel maximum 52 500 \$)
Indemnité forfaitaire pour la perte d'une année scolaire ou d'un trimestre d'étude	
• Par année scolaire ratée au primaire	3 951 \$
• Par année scolaire ratée au secondaire	7 245 \$
• Par trimestre raté (post-secondaire) pour un maximum de 14 491 \$ par année	7 245 \$
Indemnité forfaitaire pour les inconvénients comme la perte de jouissance de la vie, la souffrance psychique et la douleur¹	184 756 \$ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	
• Pour une personne	329 \$ / semaine
• Pour deux personnes	370 \$ / semaine
• Pour trois personnes	408 \$ / semaine
• Pour quatre personnes et plus	449 \$ / semaine
Indemnité forfaitaire de décès	
• Au conjoint survivant	52 690 \$ (minimum) 262 500 \$ (maximum)
• Aux personnes à charge	25 026 \$ (minimum) 46 104 \$ (maximum)
• Aux personnes à charge invalides (montant additionnel)	21 734 \$
• 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 d'âge mineur ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	42 230 \$
Indemnité pour frais funéraires	3 951 \$
Remboursement de certains frais²	
• Frais de garde	
– pour une personne	101 \$ / semaine
– pour deux personnes	132 \$ / semaine
– pour trois personnes	166 \$ / semaine
– pour quatre personnes et plus	198 \$ / semaine
• Frais d'aide personnelle à domicile	659 \$ / semaine (maximum)
• Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	658 \$ / semaine (durant les 180 premiers jours)

1 Pour les accidents survenus depuis le 1^{er} janvier 2001.

2 Les données du tableau ne sont pas exhaustives; d'autres frais peuvent être remboursés.

Données sur les activités liées à l'indemnisation

	2002	2001	2000
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	601	763	861
Demandes d'indemnité reçues	31 916	31 520	31 716
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	84 007	82 514	80 986
Pièces de courrier traitées	980 758	919 709	886 418
Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	368 570	317 931	299 773
Chèques émis	476 475	502 292	718 410
Virement automatique	378 586	336 202	s.o
Lettres de décisions expédiées	337 766	313 969	288 797
Délai moyen nécessaire au premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu ²	29,4 jours	30,7 jours	21,4 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	20 991	25 210	30 187
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	11 194	12 425	10 645

1 Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

2 Le délai nécessaire au premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu est calculé en tenant compte uniquement des personnes qui avaient un emploi (à temps plein ou à temps partiel) au moment de l'accident. Les personnes sans emploi, en effet, ne deviennent admissibles au versement d'une indemnité de remplacement du revenu que 6 mois après l'accident.

Débours d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

	2002 (en milliers de dollars)	2001
INDEMNISATION		
Indemnités de remplacement du revenu	304 068	264 736
Indemnités de décès	92 777	86 243
Forfaitaires pour séquelles	32 838	71 176
Préjudices non pécuniaires	58 463	22 034
Réadaptation	59 812	52 259
Aide personnelle	39 874	38 133
Frais médicaux et paramédicaux	38 274	35 129
Frais de déplacement et de séjour	13 323	12 707
Transport par ambulance	8 495	6 138
Information médicale	10 422	8 929
Autres frais	9 118	8 101
Total partiel	667 464	605 585
PARTICIPATION AU FINANCEMENT		
Coût des services de santé	88 654	88 654
Tribunal administratif du Québec	6 771	6 774
Organismes responsables du transport par ambulance	48 597	47 238
Total partiel	144 022	142 666
TOTAL GLOBAL	811 486	748 251

Notes :

- Au 31 décembre 2002, le total des indemnités et des contributions aux services de santé, versées depuis 1978, s'élevait à 9,97 milliards de dollars.
- En 2002, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 75,58 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 2001 et 24,42 p. 100 des indemnités visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

Services aux usagers de la route

Opérations relatives au permis de conduire

	2002	2001	2000
CENTRES DE SERVICE			
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	144 474	132 167	133 059
Délivrance du permis probatoire	74 676	75 296	73 574
Délivrance du permis de conduire	150 728	146 271	133 181
sans plastification et photo	14 754	12 810	12 563
avec plastification et photo	135 974	133 461	120 618
Païement des droits d'apprenti conducteur	50 605	49 152	44 651
Païement des droits de permis	186 507	193 589	184 888
sans délivrance de pièce	139 462	138 774	112 426
avec délivrance de pièce	47 045	54 815	72 462
Remplacement du permis de conduire	435 167	396 065	375 455
avec service de la RAMQ	372 866	331 315	308 517
sans service de la RAMQ	62 301	64 750	66 938
Service de la RAMQ seulement	86 342	75 191	54 264
Autres transactions de permis ¹	729 933	665 315	628 351
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	1 858 432	1 733 046	1 627 423
SERVICES DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE			
Autres transactions relatives au permis de conduire ²	48 545	49 074	61 052
SERVICE POSTAL			
Païement des droits de permis	551 615	561 331	562 367
MANDATAIRES			
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	128	115	116
Délivrance du permis probatoire	53	50	43
Délivrance du permis de conduire régulier	35 709	34 813	23 815
sans plastification et photo	81	136	118
avec plastification et photo	35 628	34 677	23 697
Païement des droits d'apprenti conducteur	76	77	86
Païement des droits de permis	280 838	290 663	286 100
sans délivrance de pièce	223 545	219 944	205 954
avec délivrance de pièce	57 293	70 719	80 146
Remplacement de permis de conduire	579 268	519 272	498 605
avec service de la RAMQ	533 117	472 327	448 208
sans service de la RAMQ	46 151	46 945	50 397
Service de la RAMQ seul	116 784	103 337	80 769
Autres transactions de permis ³	39 231	40 303	40 720
TOTAL DES MANDATAIRES	1 052 087	988 630	930 254
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS			
Païement des droits de permis	880 406	886 493	892 781
TOTAL GLOBAL⁴	4 391 085	4 218 574	4 073 877

Sommaire des transactions relatives aux permis plastifiés

	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché
Centres de service	768 609	49 %	723 933	50 %	685 543	50 %
Mandataires	786 828	51 %	725 820	50 %	681 308	50 %
TOTAL	1 555 437		1 449 753		1 366 851	

1 Les autres transactions de permis comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.

2 Les autres transactions comprennent les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.

3 En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions de permis ont rapport, principalement, aux levées de suspension et aux annulations de permis.

4 En 2002, le total global inclut les 45 289 transactions que les points de service du siège social ont faites et qui ont été comptabilisées avec celles des centres de service.

Opérations relatives à l'immatriculation

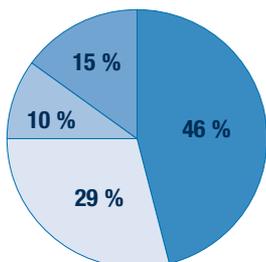
	Paiement des droits			Autres ²	Total des opérations ³
	Opérations ¹	Véhicules	Acquisitions		
Centres de service	245 726	282 440	637 773	572 875	1 456 374
Mandataires	481 996	562 300	1 431 362	1 026 061	2 939 419
Bureaux spéciaux	66 254	208 961	17 574	154 348	238 176
Service d'information à la clientèle				60 531	60 531
Total du réseau	793 976	1 053 701	2 086 709	1 813 815	4 694 500
Service postal	1 373 357	1 506 865			1 373 357
Établissements financiers	2 025 519	2 025 519			2 025 519
Total global	4 192 852	4 586 085	2 086 709	1 813 815	8 093 376

- 1 Les opérations représentent le nombre de transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.
- 2 Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.
- 3 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.

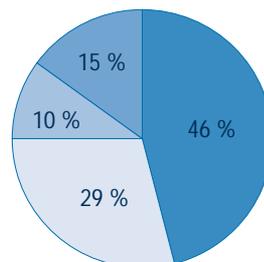
	2002	2001	2000
Régime d'immatriculation international des véhicules lourds (IRP)			
Titulaires inscrits	6 452	6 964	s.o.
Véhicules inscrits	23 319	24 793	
Encaissements Administrations canadiennes	8 748 159 \$	8 798 688 \$	
Administrations américaines	1 009 408 \$	630 481 \$	
Québec	41 843 629 \$	40 346 216 \$	
Débours Administrations canadiennes	21 173 028 \$	12 117 726 \$	
Administrations américaines	16 392 408 \$	14 548 427 \$	
Activités de délivrance de permis spéciaux de circulation			
Nombre de permis spéciaux délivrés	33 291	30 578	29 331
Permis spéciaux de train routier			
Nombre de permis délivrés	388	392	403
Nombre de firmes visées	51	83	74

Répartition des paiements de droits de permis de conduire

Volume en 2002:	%	TOTAL 1 899 259
Établissements financiers	46	880 406
Services postaux	29	551 615
Centres de service	10	186 400
Mandataires	15	280 838

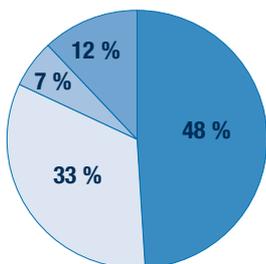


Volume en 2001:	%	TOTAL 1 919 470
Établissements financiers	46	886 493
Services postaux	29	561 331
Centres de service	10	180 983
Mandataires	15	290 663

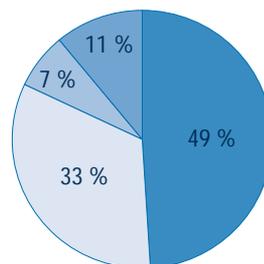


Répartition des paiements de droits d'immatriculation

Volume en 2002:	%	TOTAL 4 192 852
Établissements financiers	48	2 025 519
Services postaux	33	1 373 357
Centres de service	7	311 980
Mandataires	12	481 996



Volume en 2001:	%	TOTAL 4 118 806
Établissements financiers	49	1 998 749
Services postaux	33	1 351 631
Centres de service	7	306 245
Mandataires	11	462 181



Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées¹

Classes de véhicules autorisées	Nombre de titulaires au 1 ^{er} juin 2002	Nombre de titulaires au 1 ^{er} juin 2001
1 Camion-remorque	197 632	196 839
2 Autobus de plus de 24 passagers	234 777	234 107
3 Camion porteur	332 154	332 481
4A Véhicule d'urgence	376 409	374 439
4B Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	406 155	402 431
4C Taxi	433 646	429 589
5 Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette ²	4 584 047	4 528 949
6A, 6B et 6C Motocyclette ³	2 257 830	2 285 125
6D Cyclomoteur	4 600 431	4 545 083
8 Tracteur de ferme	4 585 209	4 530 205
Nombre total de titulaires	4 600 819	4 545 461

1 En vertu de la classification des permis de conduire en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, 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.

2 Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3 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 autorisés à circuler
en date du 31 décembre 2002**

Type d'utilisation Type de véhicule	2001	2002
PROMENADE	3 569 352	3 652 948
Automobile et camion léger	3 459 270	3 532 896
Automobile	2 633 312	2 680 797
Camion léger	825 582	851 731
Non précisé ¹	376	368
Motocyclette	92 892	101 707
Cyclomoteur	17 190	18 345
UTILISATION INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	632 560	647 935
Automobile et camion léger	450 357	462 751
Automobile	173 947	179 320
Camion léger	275 492	282 509
Non précisée ¹	918	922
Taxi	8 048	8 064
Autobus	7 191	7 188
Autobus scolaire	9 482	9 500
Camion et tracteur routier	107 149	108 988
Véhicule-outil et autres	50 333	51 444
HORS RÉSEAU	560 779	580 382
Motoneige	149 915	145 843
Deux roues	9 479	9 969
Véhicule tout terrain	238 151	257 993
Véhicule-outil et autres	163 234	166 577
TOTAL²	4 762 691	4 881 265

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

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

Répartition des appels téléphoniques

Services d'information à la clientèle

	2002	2001	2000
TOTAL DES APPELS	2 406 832	2 422 706	2 468 331
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	1 141 871	1 254 038	1 343 297
• Préposés aux renseignements	967 262	1 081 617	1 147 006
• Services téléphoniques automatisés	174 609	172 421	196 291
TRANSACTIONS	1 264 961	1 168 668	1 125 034
Effectuées par les préposés aux renseignements			
• Annulation de permis	5 279	5 807	7 064
• Autres transactions permis (médical)	2 524	1 826	
• Changement d'adresse	260 330	264 538	277 251
• État de dossier	36 959	37 948	48 637
• Mise au rancart d'un véhicule	9 615	9 785	10 551
• Ouverture d'un dossier d'indemnisation	30 181	29 048	31 785
• Remisage d'un véhicule	50 916	53 143	56 211
• Rendez-vous pour examen	454 296	393 438	366 717
• Validité d'un permis de conduire	3 783	3 505	5 544
Effectuées au moyen des services téléphoniques automatisés			
• Annulation de permis	943	1 207	497
• État de dossier	54 412	49 578	16 877
• Remisage d'un véhicule	12 104	12 440	7 911
• Rendez-vous pour examen	245 686	218 830	210 720
• Validité d'un permis de conduire	97 933	87 575	85 269

Gestion de l'information

	2002	2001	2000
Extraits du registre (nombre de dossiers transmis)			
Demandes d'attestations	25 099	38 241	33 670
Dossiers de conduite	145 864	163 278	174 056
Demandes de validité du permis de conduire (en lot)	71 454	59 773	59 835
Autres renseignements autorisés sur le permis de conduire et l'immatriculation	36 758 696	1 541 477	15 496 477
Rapports d'accidents			
Nombre de rapports enregistrés (provenant des corps policiers)	246 750	235 405	230 471
Diffusion aux partenaires gouvernementaux	46 464	46 651	54 374
Vente aux clients autorisés (principalement les assureurs)	60 491	42 984	46 473
Autres diffusions d'information			
Centre de renseignements des policiers du Québec (CRPQ)	12 318 526	12 725 528	11 576 123
Service anti-crime des assureurs	11 231	7 554	6 788
Transfert d'information avec les cours municipales par EDI	1 674 436	1 149 291	1 545 737
Revenus provenant des activités de diffusion			
Vente d'extraits du registre	2 348 341 \$	2 417 967 \$	1 977 282 \$
Vente des rapports d'accidents	695 646 \$	501 278 \$	518 296 \$

Sécurité routière

La gestion de l'accès au réseau routier

	2002	2001	2000
Activités relatives à l'exemption du port de la ceinture de sécurité			
Nombre de demandes d'exemption	167	183	115
Nombre d'exemptions accordées	34	28	32
Nombre total de certificats d'exemption valides	416	382	354
Activités relatives aux examens et aux outils de formation¹			
Nombre de candidats aux examens théoriques (une personne qui a échoué est comptée plus d'une fois)	317 100	295 800	277 350
Nombre de candidats différents aux examens théoriques de promenade	128 900	121 600	130 600
Nombre de candidats différents aux examens pratiques de promenade	106 500	107 500	110 900
Taux de réussite			
à tous les examens théoriques confondus	55,6 %	56,2 %	55,5 %
aux examens théoriques de promenade au moment de la première présence	51,2 %	51,1 %	49,7 %
aux examens pratiques de promenade au moment de la première présence	67,1 %	67,5 %	68,8 %
Programme de l'évaluation médicale des conducteurs			
Nombre de conducteurs évalués	219 754	175 467	196 750
Nombre de refus de délivrer un permis de conduire ou d'ajouter une classe	130	123	103
Nombre de permis de conduire délivrés avec conditions	106 013	76 094	84 704
Nombre de permis de conduire maintenus pour des conducteurs ayant des déficiences ou des maladies	294	174	113
Nombre de citoyens qui ont eu recours au mécanisme de révision de la Société à la suite d'une évaluation médicale	2 461	2 469	7 478
Programme de suivi « Alcool au volant »			
Nombre de participants aux sessions Alcofrein	9 231	9 129	10 346
Nombre de permis restreints liés au programme antidémarrreur	3 526	3 062	3 424
Nombre de conducteurs qui ne se sont pas conformés aux exigences du programme antidémarrreur	53	65	46
Programme de suivi du comportement des conducteurs			
Nombre d'infractions avec points d'inaptitude inscrits aux dossiers des conducteurs	795 929	777 850	533 606
Nombre d'avis expédiés aux conducteurs ayant accumulé 7 points d'inaptitude	157 449	128 757	91 645
Nombre de permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude	2 480	1 799	1 431
Demandes de main levée			
Nombre de demandes de mainlevée	5 086	5 735	5 678
Nombre de demandes acceptées	766	932	1 322
Nombre de demandes refusées	4 205	4 803	4 356
Nombre de requêtes judiciaires en mainlevée de saisie	1 175	825	764
Nombre de véhicules (+ de 2 500 \$) vendus aux enchères	32	53	33
Nombre de véhicules (- de 2 500 \$) remis aux gardiens de la saisie	2 931	2 754	1 378
Programme de l'encadrement de l'industrie du transport routier			
Nombre de lettres d'avertissement expédiées au pevl	6 251	6 955	3 876
Nombre de lettres de premier avertissement	4 088	4 529	2 735
Nombre de lettres de deuxième avertissement	1 377	1 361	667
Nombre de lettres d'atteinte de seuil	786	1 065	474
Nombre de dossiers PEVL pour lesquels le comportement a été jugé à risque en ce qui concerne la sécurité routière et qui ont été transmis à la Commission des transports du Québec	580	757	290
Programme de l'assurance obligatoire			
Pourcentage de propriétaires de véhicules qui sont assurés	N/D	96,7 %	93,9 %
Nombre de vérifications de possession d'une attestation d'assurance responsabilité	6 868	5 889	3 926
Programme d'attestation de conformité des véhicules de fabrication artisanale ou modifiés			
Nombre de dossiers traités	292	223	261
Nombre d'attestations délivrées	219	177	234
Pour des motocyclettes	76 %	71 %	77 %
Pour d'autres types de véhicules	24 %	29 %	23 %
Programme d'attestation de modification de la capacité de charge autorisée des véhicules lourds			
Nombre d'attestations traitées et délivrées	304	129	149

1 En ce qui concerne les activités relatives aux examens, le présent tableau rectifie les données publiées dans le rapport annuel de gestion 2001.

Le nombre de sanctions imposées

	2002	2001	2000
Sanctions immédiates pour alcool au volant			
Durée de 15, 30 jours	13 838	16 334	14 447
Durée de 30 jours – depuis le 27 octobre 2002	2 594		
Durée de 90 jours – depuis le 27 octobre 2002	637		
Sanctions pour infractions criminelles commises avant le 21 avril 2002			
D'un an à moins de deux ans	9 068	9 972	10 321
De deux ans à moins de trois ans	2 251	2 299	2 453
Trois ans et plus	1 314	1 154	1 150
Total partiel	12 633	13 425	13 924
Sanctions pour infractions criminelles commises à compter du 21 avril 2002			
D'un an à moins de trois ans	1 566		
De trois ans à moins de cinq ans	362		
Cinq ans et plus	224		
Total partiel	2 152		
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis de conduire)			
Trois mois	5 788	4 002	3 223
Six mois	512	408	307
Douze mois	34	36	13
Total partiel	6 334	4 446	3 543
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis probatoire)			
Trois mois	13 926	11 530	7 938
Sanctions médicales			
Suspensions de classes ou de permis	7 663	6 937	5 857
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)	18 206	16 437	13 776
Total	25 869	23 374	19 633
Autres types de sanctions			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation	143 181	146 452	133 463
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	3 212	3 026	3 121
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	1 854	1 345	1 135
Saisie de véhicule à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis adéquat	20 832	21 267	18 713
Total partiel	169 079	172 090	156 432
TOTAL GLOBAL	245 983	241 199	215 917

Les véhicules importés et le programme « perte totale »

Provenance	2002		2001		2000	
	Total	%	Total	%	Total	%
Provinces canadiennes	67 560		57 752		53 731	
Irrécupérables ¹	16	0 %	84	0 %	163	0 %
Gravement accidentés ¹	3 015	4 %	3 553	6 %	3 151	6 %
Reconstruits ¹	612	1 %	607	1 %	472	1 %
États-Unis	14 442		11 898		11 390	
Irrécupérables ¹	517	4 %	617	5 %	410	4 %
Gravement accidentés ¹	7 134	49 %	5 755	48 %	5 779	51 %
Reconstruits ¹	370	3 %	243	2 %	56	0 %
Autres pays	883		871		856	
Irrécupérables ¹	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Gravement accidentés ¹	73	8 %	101	12 %	56	7 %
Reconstruits ¹	7	1 %	10	1 %	6	1 %
TOTAL	82 885		70 521		65 977	

1 Correspond à la part des véhicules du programme « perte totale »

Les véhicules déclarés comme « perte totale » au Québec

	2002		2001		2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Véhicules irrécupérables	3 188	9 %	4 006	13 %	4 559	15 %
Véhicules gravement accidentés	30 686	91 %	26 131	87 %	26 711	85 %
Total « perte totale »	33 874	100 %	30 137	100 %	31 270	100 %

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés comme gravement accidentés peuvent obtenir de nouveau le droit de circuler, pourvu qu'ils soient reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

Au cours de l'année 2002, le nombre total de véhicules déclarés comme « pertes totales » a été de 33 874, soit 3 188 (9,4 p. 100) véhicules irrécupérables et 30 686 (90,6 p. 100) véhicules gravement accidentés.

Les véhicules reconstruits

Provenance	2002		2001		2000	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Québec	3 694	30 %	3 756	36 %	4 182	41 %
Provinces canadiennes	2 751	22 %	2 625	25 %	2 701	27 %
États-Unis	5 719	47 %	3 952	38 %	3 135	31 %
Autres pays	79	1 %	88	1 %	112	1 %
Total « véhicules reconstruits »	12 243	100 %	10 421	100 %	10 130	100 %

En majorité, les provinces canadiennes et plusieurs États américains ont un programme similaire à celui du Québec pour le contrôle des véhicules déclarés comme « pertes totales ». Ainsi, au moment de l'immatriculation d'un véhicule importé, la Société respecte le statut du véhicule tel que son administration d'origine l'a établi.

Services aux personnes handicapées

Évolution des dépenses relatives au programme d'adaptation des véhicules pour personnes handicapées

	2002	2001	2000
Nouveaux clients inscrits au programme	777	763	714
Demandes traitées :			
Adaptations	554	569	592
Ajouts	147	133	133
Réparations	878	949	677
Total	1 579	1 651	1 402
Sommes déboursées :			
Adaptations	5 526 938 \$	5 229 950 \$	4 111 850 \$
Ajouts	480 672 \$	469 716 \$	344 725 \$
Réparations	297 085 \$	292 867 \$	177 885 \$
Total	6 304 695 \$	5 992 532 \$	4 634 460 \$

Activités relatives au programme de vignettes pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées

	2002	2001	2000
Nombre total de vignettes de stationnement valides	116 668	107 003	98 189
Nombre total de vignettes permanentes	107 221	100 020	91 522
Nombre total de vignettes temporaires	9 440	6 974	6 658
Nombre total de vignettes pour visiteurs	7	9	9



RAPPORT ANNUEL de gestion 2002

Contrôle routier Québec



Des exemplaires supplémentaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Vice-présidence au contrôle routier

Service de la planification et du contrôle des ressources

Société de l'assurance automobile du Québec

C.P. 19600

333, boul. Jean-Lesage, S-1-38

Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications

Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2003

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-550-40818-7

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Juin 2003

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	174
MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER	175
DÉCLARATION DE LA DIRECTION	176
RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	177
UNE AGENCE DÉDIÉE À LA SÉCURITÉ DES USAGERS DE LA ROUTE, À LA PROTECTION DU RÉSEAU ROUTIER ET À L'ÉQUITÉ EN TRANSPORT ROUTIER	178
La présentation	179
La mission et les mandats	179
La mission	179
Les mandats	179
La clientèle et les partenaires	180
La clientèle	180
Les partenaires	180
Les produits et les services	181
L'organisation administrative	182
UNE AGENCE DYNAMIQUE ET ÉVOLUTIVE	183
La qualité des services	184
La gestion	184
L'échange de services	185
LE CONTEXTE	186
UNE AGENCE AXÉE SUR LES RÉSULTATS	187
Les faits saillants	188
La performance opérationnelle	189
Les projets spéciaux	195
La gestion des ressources	196
Les ressources humaines	196
Les ressources matérielles et immobilières	198
Les ressources informationnelles	198
Les ressources financières	198
Les annexes	
1. Liste des lois et des règlements	200
2. Lexique	201
3. Guide d'éthique	203
4. Statistiques	206



MESSAGE DU PRÉSIDENT

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2002* de la Vice-présidence au contrôle routier pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 2002. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus au cours de l'année par rapport aux engagements inscrits dans le *Plan d'action 2002*.

La Vice-présidence au contrôle routier est constituée en agence, rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec, et connue sous l'appellation Contrôle routier Québec. Ainsi, dans le cadre de sa mission et de son mandat, l'agence a contribué à l'amélioration du bilan routier et continuera d'améliorer la sécurité sur les routes du Québec. Elle contribue activement à l'atteinte des objectifs stratégiques gouvernementaux et de ceux de la Société en matière de contrôle routier. Soulignons que les services sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois de manière à exercer une vigilance encore plus grande du maintien de la qualité des véhicules lourds qui empruntent le réseau routier québécois.

Ce rapport annuel est un instrument efficace de reddition de comptes permettant aux parlementaires, comme aux citoyens, de bien comprendre et de mesurer la portée des actions de l'agence.

Jacques Brind'Amour

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER

Le *Rapport annuel de gestion 2002* de la Vice-présidence au contrôle routier, qui est le deuxième dans l'histoire de notre organisation, présente les résultats atteints au cours de la dernière année, et témoigne du respect de nos orientations stratégiques : la première étant des mesures de contrôle efficaces, et la deuxième, une organisation performante et ouverte sur son milieu.

Par notre mission, qui est de veiller à l'application, sur route et en entreprise, des lois et des règlements qui régissent l'industrie du transport des personnes et des marchandises, nous partageons les objectifs gouvernementaux qui visent à assurer la sécurité de tous les usagers de la route, à protéger notre patrimoine routier et à garantir l'équité entre les transporteurs. Dans l'esprit de s'acquitter de ces responsabilités avec la plus grande célérité et dans le but d'assurer un service de qualité, l'agence a publié depuis peu sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Au cours de la dernière année, notre organisation s'est dotée d'une nouvelle image qui reflète bien notre culture organisationnelle. Le lancement des nouveaux uniformes a permis au personnel de développer son sentiment d'appartenance et de fierté auprès de Contrôle routier Québec.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons à consolider nos liens avec nos partenaires, à parfaire nos compétences et à choisir les stratégies les plus porteuses d'efficacité et d'efficacités.

Louis Côté
Vice-président au contrôle routier

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et sur les contrôles qui ont permis de les confirmer.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2002* de Contrôle routier Québec témoignent de nos réalisations. En plus de la reddition de comptes, ce rapport englobe la conduite de nos opérations en regard des objectifs poursuivis dans le *Plan d'action 2002*, le *Plan triennal 2002-2004* et la *Déclaration de services aux citoyens*.

Je déclare que les renseignements et les données contenus dans le présent rapport annuel de gestion correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2002 et que les contrôles afférents sont fiables.



Louis Côté
Vice-président au contrôle routier

Québec, le 30 avril 2003

**RAPPORT DE VALIDATION
DE LA VÉRIFICATION INTERNE**

Nous avons examiné l'information présentée dans les sections *La performance opérationnelle* et *Les projets spéciaux* du Rapport annuel de gestion 2002 de Contrôle routier Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces renseignements incombe à la Direction de Contrôle routier Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, à des procédés analytiques, à l'appréciation du fonctionnement des mécanismes de compilation, à des révisions de calculs, à l'obtention des pièces justificatives et à des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans les sections *La performance opérationnelle* et *Les projets spéciaux* du Rapport annuel de gestion 2002 de Contrôle routier Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du Rapport annuel de gestion 2002 de Contrôle routier Québec et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.



Christian Boivin, CA
Directeur de la vérification et des enquêtes par intérim

Québec, le 30 avril 2003



Une agence dédiée à la **SÉCURITÉ** des usagers de la route, à la **PROTECTION** du réseau routier et à l'**ÉQUITÉ** en transport routier

● La présentation

179

● La mission et les mandats

179

● La clientèle et les partenaires

180

● Les produits et les services

181

● L'organisation administrative

182

La présentation

Contrôle routier Québec est une agence rattachée à la SAAQ qui, elle-même, relève du ministre des Transports du Québec. Sa responsabilité consiste à contrôler, au Québec, le transport routier des personnes et des marchandises. L'agence est donc responsable du contrôle de l'application des lois, énumérées ci-dessous, et de leurs règlements. Le lecteur peut consulter la liste des lois et règlements à l'annexe 1.

- le Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2);
- la Loi sur les transports (chapitre T-12);
- la Loi concernant les services de transport par taxi (2001, chapitre 15);
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (1998, chapitre 40);
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (chapitre T-1);
- la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales [L.R.C. (1985), ch. 29 (3e suppl.)].

Les contrôles s'effectuent à l'occasion des vérifications sur route et des inspections en entreprise.

En mai 2002, l'agence Contrôle routier Québec a signé une nouvelle *Convention de performance et d'imputabilité* qui lui confère une plus grande autonomie dans sa gestion. De plus, chaque année, elle s'engage à rendre compte de ses opérations devant l'Assemblée nationale.

Par ailleurs, un comité consultatif, formé des membres de l'industrie et des principaux acteurs du milieu, formule à l'intention de l'agence des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain.

La mission et les mandats

LA MISSION

La mission de Contrôle routier Québec consiste à contrôler l'application, sur route et en entreprise, des lois et des règlements qui régissent l'industrie du transport des personnes et des marchandises. De plus, compte tenu de sa structure régionalisée et de son expertise, la SAAQ lui a confié le mandat du contrôle du réseau de mandataires en vérification mécanique et celui de la mise en place, du suivi et du contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) visant la conformité mécanique des véhicules.

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants, en matière de contrôle du transport routier :

- améliorer la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de marchandises;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

L'agence assume sa mission en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

LES MANDATS

Pour réaliser sa mission et contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, Contrôle routier Québec a reçu le mandat de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées, sur l'ensemble du territoire québécois, par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les taxis.

De plus, la SAAQ lui a confié des mandats supplémentaires, dont celui d'assumer la mise en place, le suivi et le contrôle du réseau de mandataires en vérification mécanique contre rémunération, ainsi que celui du PEP.

La clientèle et les partenaires

LA CLIENTÈLE

Le mandat de vérifier le respect des normes touchant l'industrie du transport, ainsi que les mandats confiés par la SAAQ à son agence, traduisent l'expression de la volonté d'un ensemble de personnes et d'organismes qui motivent, orientent et appuient le gouvernement dans ses actions. Ces personnes hautement intéressées par les activités de contrôle tirent avantage de l'application des lois et des règlements visant la sécurité du transport des personnes et des marchandises et constituent une clientèle à laquelle l'agence se sent également redevable. Il s'agit de :

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises et citoyens qui utilisent les services de transport routier;
- les municipalités.

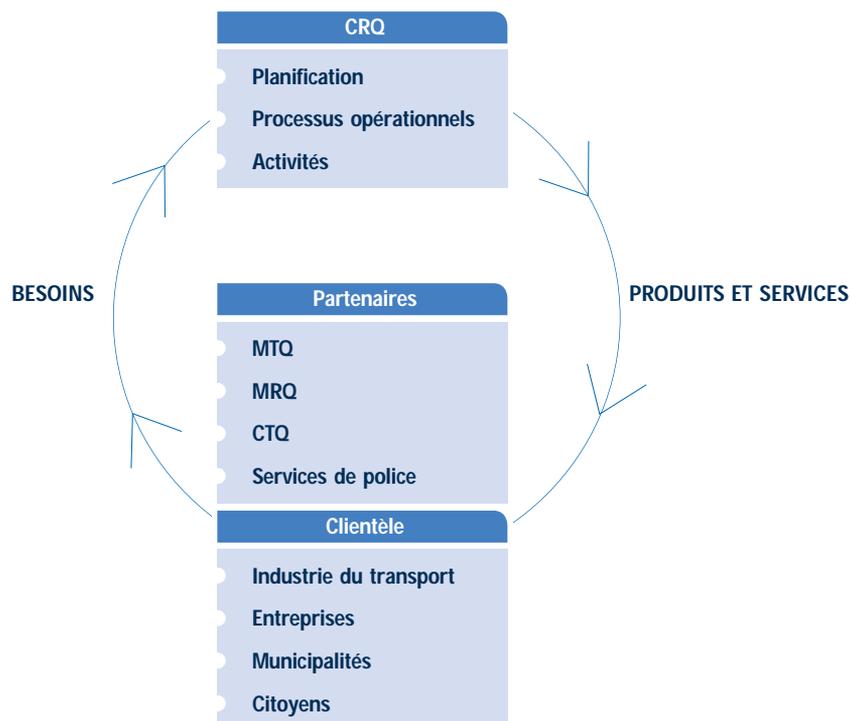
LES PARTENAIRES

Le gouvernement, par l'entremise de la SAAQ, confie des mandats à l'agence qui répond également aux besoins de ses partenaires, soit :

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- le ministère du Revenu du Québec (MRQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- la Sûreté du Québec et les services municipaux de police.

Le diagramme suivant illustre les interrelations entre Contrôle routier Québec et ses divers groupes de clientèle et partenaires.

L'agence peut aussi compter sur un autre collaborateur important, soit la Vice-présidence à la sécurité routière de la SAAQ.



Les produits et les services

Contrôle routier Québec offre les services décrits ci-dessous. Pour connaître en détail les produits se rapportant à chacun de ces services, le lecteur peut consulter le lexique de l'annexe 2 qui décrit, entre autres, les produits.

Le contrôle sur route consiste à s'assurer que, sur les routes du Québec, les transporteurs routiers respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les particularités de chaque région.

Les produits se rattachant au contrôle sur route sont : le rapport d'intervention, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (taxe sur les carburants) et la conformité du véhicule.

Le contrôle en entreprise consiste à inspecter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin de vérifier si elles les respectent et à prendre les mesures appropriées dans les cas d'infraction. Les inspections sont faites d'après un programme de visites planifiées sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et la délinquance. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de dénonciations.

Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique consiste à vérifier la qualité de la prestation des services offerts par les mandataires. Des contrôles visent également à évaluer la conformité à la réglementation des véhicules soumis aux mandataires afin qu'ils soient inspectés.

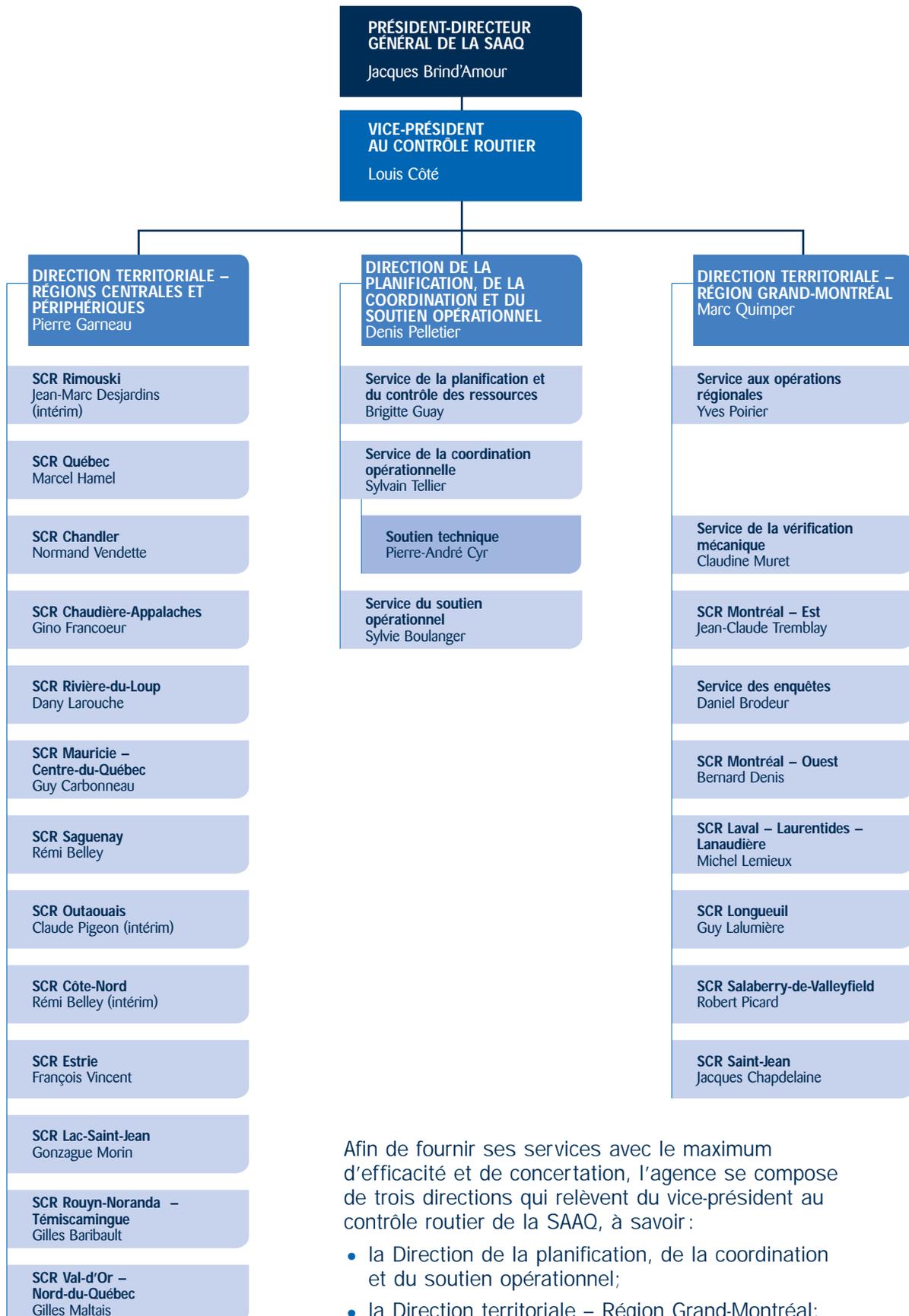
Le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport de contrôle peuvent être délivrés au moment du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

Le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises désirant adhérer au programme et, par la suite, à vérifier si elles respectent les normes du programme.

Les produits se rattachant au contrôle du PEP sont l'attestation et le rapport de contrôle.

Enfin, l'agence offre des services d'expertise et de transmission d'information qui sont requis par les partenaires.

L'organisation administrative





UNE AGENCE DYNAMIQUE ET ÉVOLUTIVE

● La qualité des services

184

● La gestion

184

● L'échange de services

185

La qualité des services

Soucieuse d'assurer la sécurité des usagers de la route et de celle des véhicules de transport de personnes et de marchandises, Contrôle routier Québec vise l'excellence dans la qualité des services offerts à sa clientèle et à ses partenaires. Son personnel rend des services de qualité dans le respect du guide d'éthique. Le lecteur peut consulter ce guide à l'annexe 3.

Contrôle routier Québec s'assure, au moyen d'interventions sur route et en entreprise, que les véhicules de transport des personnes et des marchandises sont en bon état mécanique, qu'ils disposent du matériel requis et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et dimensions. L'agence veille aussi à ce que les conducteurs et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, ainsi qu'aux normes de sécurité routière. Elle assure de ce fait un traitement équitable des transporteurs lorsqu'elle doit intervenir.

En tant qu'organisme public soucieux de la qualité de ses services, la Vice-présidence au contrôle routier dispose d'un processus de gestion des plaintes. Toute personne qui s'estime lésée peut déposer une plainte auprès d'un répondant régional. Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, l'agence s'engage à ce que les plaintes soient prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

La gestion

Le cadre de gestion

Contrôle routier Québec s'intègre dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est une agence soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces mesures sont des balises qui assurent à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

L'établissement des objectifs opérationnels, des cibles de résultats, du budget et des ressources

En début d'année, Contrôle routier Québec a préparé le *Plan d'action 2002*, découlant de son *Plan triennal 2002-2004*. Le *Plan d'action* a été établi en fonction des besoins de ses principaux clients et des préoccupations de l'industrie transmises par son comité consultatif.

Par la suite, le président-directeur général de la Société a approuvé ce plan et le conseil d'administration a donné son approbation en ce qui concerne le budget annuel et l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs opérationnels et les cibles.

Les mesures de la performance

Les indicateurs de performance sont également définis dans le *Plan d'action 2002*. Ces indicateurs sont d'ordre opérationnel et ils ont trait à la mesure de l'atteinte des objectifs et de la réalisation des projets. Le rapport présente la performance opérationnelle de l'agence.

La reddition de comptes

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités, quatre documents ont été rendus publics : la *Convention de performance et d'imputabilité*, le *Plan triennal 2002-2004*, le *Plan d'action* et le *Rapport annuel de gestion 2002*. La clientèle, le gouvernement du Québec et le public en général sont alors à même de juger l'agence sur la qualité de sa gestion et sur les résultats atteints.

Le dépôt du *Rapport annuel de gestion 2002* respecte les délais prescrits. En effet, ce rapport est transmis au ministre dans un délai d'au moins quinze jours avant l'expiration du délai de quatre mois suivant l'année financière¹ de Contrôle routier Québec, soit au plus tard le 15 avril ou, si l'Assemblée nationale ne siège pas, dans les 15 jours de la reprise des travaux.

L'échange de services

Les services fournis par Contrôle routier Québec

L'agence fournit à la Société de l'assurance automobile du Québec des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois. Ces services sont rendus grâce à des ententes de services :

- la détermination des problèmes d'application liés aux lois et règlements;
- la validation de l'applicabilité des modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'alimentation du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE);
- l'utilisation de l'unité mobile (poste de contrôle mobile) par la Direction des ressources matérielles en cas de situations de crise.

Les services reçus par Contrôle routier Québec

Pour mener à bien sa mission et dans le but d'éviter des doubles emplois coûteux et inefficaces, des ententes de services sont conclues avec des unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Celles-ci fournissent des services de soutien en matière :

- de ressources humaines;
- de ressources matérielles et immobilières;
- de ressources financières;
- de ressources informationnelles;
- de soutien juridique;
- de vérification et enquêtes;
- de données statistiques;
- de communications et relations publiques;
- d'information sur les titulaires des permis exigés.

¹ La date de fin d'année financière de Contrôle routier Québec est le 31 décembre 2002.



LE CONTEXTE

Dans la poursuite des changements entrepris, Contrôle routier Québec a adopté un nouvel uniforme afin de souligner la place distinctive qu'occupe l'agence dans la sécurité du transport des personnes et des marchandises par véhicules lourds au Québec. Tel que le gouvernement du Québec l'a requis, l'agence s'est également conformée à une nouvelle identification des véhicules.

En 2002, certains membres du personnel ont poursuivi le parrainage de l'une ou l'autre des 79 recrues que Contrôle routier Québec a accueillies en 2001 pour occuper les fonctions de contrôleurs routiers, d'inspecteurs en vérification mécanique et d'enquêteurs en entreprise. Au cours de 2003, ces nouvelles recrues seront à même d'accomplir leurs tâches avec une plus grande autonomie.

Plusieurs modifications réglementaires en matière de contrôle ont été apportées au cours de 2002. Mentionnons, entre autres, l'adoption, par le gouvernement du Canada, du Règlement sur le transport des marchandises dangereuses – Langage clair, et, par le gouvernement du Québec, du Règlement sur le transport des matières dangereuses. Aussi, la nouvelle Loi concernant les services de transport par taxi, entrée en vigueur le 30 juin 2002, a été modifiée le 17 décembre 2002 par la sanction de la Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi. À la suite de ces modifications législatives, l'agence a entrepris l'élaboration de formations destinées à son personnel afin de mettre à jour les connaissances de celui-ci.

À la suite des événements tragiques du 11 septembre 2001, Contrôle routier Québec s'est vu confier des responsabilités accrues par le Conseil des sous-ministres des transports et par le Groupe sur le contrôle des matières dangereuses. Ces attributions ont pour but d'augmenter la quantité et la qualité des interventions liées au contrôle du transport des matières dangereuses. Les États-Unis ont également demandé aux agents de la paix spécialisés en cette matière d'exercer une vigilance accrue aux frontières.

L'agence a procédé, en 2002, à la révision du *Plan triennal 2002-2004* et a peaufiné ses indicateurs de gestion dans le but d'avoir une vision qui intègre mieux les objectifs visés. Le *Plan triennal 2003-2005* propose des mesures de contrôle efficaces et vise à faire évoluer Contrôle routier Québec vers une organisation plus performante et ouverte sur son milieu.



UNE AGENCE AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Les faits saillants	188
La performance opérationnelle	189
Les projets spéciaux	195
La gestion des ressources	196

Les faits saillants

Constituée le 24 septembre 1999, Contrôle routier Québec est l'agence rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec. Les faits saillants énumérés ci-dessous témoignent de l'envergure des travaux accomplis et des efforts investis pour poursuivre l'atteinte des objectifs fixés.

Le respect de l'enveloppe budgétaire

L'agence a exercé une vigilance pour respecter le budget alloué en début d'année. La rigueur de sa gestion lui a permis d'économiser la somme de 650 000 \$.

Le contrôle du transport de matières dangereuses

Compte tenu des responsabilités accrues en matière de contrôle des matières dangereuses, les contrôleurs routiers ont ajusté leurs stratégies d'intervention. De façon pratique, le nombre de vérifications sur route visant le contrôle du transport de matières dangereuses a été multiplié par six depuis les événements du 11 septembre 2001 (4 227 vérifications en 2002).

L'inauguration des bureaux administratifs de Chandler

La Société de l'assurance automobile du Québec, par l'entremise de son président-directeur général, M. Jacques Brind'Amour, et du vice-président au contrôle routier, M. Louis Côté, a inauguré, le 4 septembre 2002, les bureaux administratifs à Chandler. L'ouverture d'un nouveau service de contrôle routier en Gaspésie a pour but d'optimiser la couverture du territoire. Le Service du contrôle routier (SCR) de Chandler dessert les municipalités régionales de comté de la Côte-de-Gaspé, du Rocher-Percé, de Bonaventure et d'Avignon. Sept personnes y occupent actuellement un emploi, dont quatre contrôleurs routiers et un inspecteur en vérification mécanique.

Le poste de contrôle de Lacolle

Un vaste projet de corridor routier entre le Québec et les États-Unis permettra de développer le potentiel économique. Le projet couvre l'Autoroute 15 de la frontière jusqu'à Montréal, en incluant un poste de contrôle à Lacolle.

Il vise plus particulièrement à améliorer la fluidité et la sécurité des déplacements dans ce corridor, à améliorer l'accueil et l'image pour l'ensemble des usagers et à faciliter les formalités de passage des véhicules à la frontière (transport de personnes et de marchandises).

La construction d'un poste de contrôle à Lacolle et l'utilisation possible, par le Québec, de techniques de pointe, tels les systèmes de transport intelligents (STI), interpellent Contrôle routier Québec et ses partenaires, le ministère des Transports du Québec, la Commission des transports du Québec, Transport Canada ainsi que le New York State Department of Transportation (NYSDOT).

La nouvelle image de Contrôle Routier Québec

Contrôle routier Québec s'est dotée d'une nouvelle image. Elle se traduit par un nouvel uniforme qui reflète la nouveauté et fait l'objet de fierté pour son personnel. Notons que les employés ont exprimé leur opinion, au moyen d'un sondage, sur le choix des nouveaux uniformes. Parallèlement, l'agence a appliqué les nouvelles normes d'identification gouvernementale pour identifier ses véhicules. Les véhicules de contrôle routier se distinguent par leurs lignes jaunes réfléchissantes, qui assurent leur visibilité le jour comme la nuit et, de ce fait, offrent une plus grande sécurité au cours des opérations.

La préparation de la déclaration de services aux citoyens

Toute organisation qui vise l'excellence de son rendement doit se questionner régulièrement sur la qualité de ses produits et services. En 2002, Contrôle routier Québec a procédé à la rédaction de la *Déclaration de services aux citoyens*. Lors de son élaboration, un groupe d'employés a été invité à exprimer ses commentaires.

La participation au Challenge 2002 et au North American Inspectors'

En mai 2002 s'est déroulée la compétition de l'édition québécoise du Challenge 2002. Le gagnant a représenté le Québec à la finale du championnat *North American Inspectors' Championship (NAIC)* qui a eu lieu à Milwaukee, dans l'État du Wisconsin. Il s'agit de l'événement le plus prestigieux auquel un contrôleur routier peut prendre part. Cette compétition vise à juger les connaissances et les habiletés des contrôleurs routiers ainsi que l'uniformité dont ils font preuve dans l'application de différents règlements ou lois relatives au transport, et du programme d'inspection mécanique selon les normes de l'Association pour la sécurité des véhicules commerciaux.

Les principales opérations de contrôle

Au cours de l'année 2002, l'agence a organisé de nombreuses opérations spéciales de vérification sur route, dont les opérations Sécuri-Fêtes, Sécuribus, Blocus sur les autoroutes 20 et 40, Blocus SAG-LAC, Opération contrôle – Estrie, opération Hibou, opération Taxi et autres.

La performance opérationnelle

Par ses activités, l'agence vise à accroître la conformité des mouvements de transport aux différentes lois et, ainsi, à appuyer les objectifs du ministère des Transports du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec, du ministère du Revenu du Québec et du ministère de l'Environnement du Québec. Dans son *Plan triennal*, l'agence s'est donné deux orientations : des mesures de contrôle efficaces, et, une organisation performante et ouverte sur son milieu. Les renseignements suivants détaillent, pour chacune de ces orientations, les objectifs opérationnels se rattachant aux principaux services offerts, les cibles visées en 2002 et les résultats obtenus en regard de ces cibles. Ces derniers permettent d'apprécier la performance de l'agence. Outre les indicateurs de performance présentés ci-dessous, bon nombre de renseignements de gestion additionnels, précisés dans l'annexe 4, permettent de juger de l'efficacité et de l'envergure des travaux de Contrôle routier Québec en matière de contrôle.

Le contrôle sur route

Le contrôle sur route des véhicules affectés au transport des personnes et des marchandises est assuré par les contrôleurs routiers principalement. Ces derniers interceptent sur la route ces véhicules qui effectuent des mouvements de transport se définissant comme une livraison, c'est-à-dire le déplacement d'un véhicule entre son point de départ et sa destination. La vérification des mouvements de transport se fait à l'occasion de patrouilles sur route ou à un site de contrôle (postes de pesée, frontières, etc.). Ces contrôles consistent à vérifier le respect de l'ensemble des lois et règlements du transport routier auxquels les transporteurs sont assujettis, notamment en ce qui concerne l'état mécanique des véhicules.

En 2002, en ce qui concerne le contrôle sur route, l'agence s'est fixé comme objectifs d'augmenter le nombre de vérifications des mouvements de transport par heure de contrôle sur route et d'accroître le nombre de vérifications mécaniques complètes. Ces efforts visent à accroître la conformité, aux différentes lois, des mouvements de transport de personnes et de marchandises.

TABLEAU 1

Planification 2002	2001		Résultats		2002	
			Cible 2002			
Pourcentage de mouvements de transport vérifiés sur route	112 067	61 %	65 %	114 226	59 %	
	185 180			193 493		

Cet indicateur représente le nombre de mouvements de transport ayant fait l'objet d'une vérification, par rapport au nombre d'heures de contrôle sur route faites par les contrôleurs routiers.

- Cible atteinte à 91 p. 100.

En 2002, le pourcentage de mouvements de transport vérifiés sur route par heure de contrôle était fixé à 65 p. 100. Bien que le nombre de mouvements de transport vérifiés ait augmenté, la cible n'a été atteinte qu'à 91 p. 100 (59 p. 100 / 65 p. 100). La nouvelle convention collective a occasionné des changements dans les modes opérationnels, parmi lesquels une augmentation du travail d'équipe. De plus, l'agence a redistribué les heures travaillées de façon à augmenter le nombre d'heures sur le terrain durant les quarts de travail de soir et de nuit. Ces deux facteurs ont entraîné des baisses dans les résultats. De concert avec l'industrie, cet indicateur a été remplacé dans le *Plan d'action 2003*, par un autre indicateur mieux adapté à nos modes opérationnels.

TABLEAU 2

Planification 2002	2001		Résultats		2002	
			Cible 2002			
Taux d'accroissement des vérifications mécaniques complètes	17 011	1,07	1,10	17 736	1,04	
	15 963			17 011		

Cet indicateur représente le nombre de vérifications mécaniques complètes de véhicules de l'année en cours par rapport à l'année précédente.

- Cible atteinte à 95 p. 100.

En 2002, l'agence s'est fixé comme objectif d'augmenter de 10 p. 100 le nombre de vérifications mécaniques complètes par rapport à l'année 2001. Elle visait ainsi à effectuer 18 712 vérifications de ce type. En réalisant 17 736 vérifications mécaniques complètes, l'agence a atteint 95 p. 100 de la production prévue. La cible n'a donc pas été atteinte. D'une part, la cible de 1,10 était audacieuse. D'autre part, plusieurs événements importants sont venus affecter notre planification annuelle, notamment les événements du 11 septembre 2001 qui nous ont incités à faire un plus grand nombre d'opérations relatives aux matières dangereuses. De plus, des opérations particulières et d'envergure ont été mises de l'avant pour répondre à des besoins particuliers. Le temps accordé à ces activités opérationnelles a été fait au détriment de ce type de vérification mécanique.

Quelques statistiques supplémentaires relatives à la productivité sur la route sont illustrées dans le tableau 3.

TABLEAU 3

	2001		2002	
Temps travaillé (heures)	386 853	48 %	410 673	47 %
Temps de contrôle (heures)	185 182		193 493	
Nombre de mouvements de transport vérifiés	112 067	42 %	114 226	42 %
Mouvements de transport vérifiés non conformes	46 662		48 305	
Vérifications mécaniques sur route	35 411	84 % ²	34 781	85 % ²
Vérifications mécaniques sur route non conformes	29 688		29 419	

Le tableau 3 illustre les mouvements de transport vérifiés et les interventions afférentes. À la lecture du tableau, on note une augmentation du volume d'activité, ce qui démontre que l'agence a été plus active sur le terrain. Cependant, le nombre de vérifications mécaniques a diminué. La stratégie de ciblage a bien fonctionné, le niveau de détection des mouvements de transport non conformes est demeuré stable.

Le contrôle en entreprise

L'année 2002 a permis à l'agence de développer sa stratégie globale en matière de contrôle en entreprise. Pour ce faire, l'agence a voulu cibler davantage les entreprises délinquantes et assurer une présence auprès des entreprises qui n'ont pas été visitées depuis deux ans.

Les inspections en entreprise sont faites par des enquêteurs à partir d'un programme de visites planifiées ou de plaintes reçues. Les enquêtes en entreprise permettent, entre autres choses, de vérifier certains transporteurs moins sujets aux vérifications sur route. La planification des enquêtes permet de cibler les entreprises à risque et de sélectionner un échantillon représentatif de l'industrie afin de couvrir tous les types d'entreprise. Le but visé par cette planification est aussi d'assurer la plus grande équité possible dans les interventions de l'agence.

TABLEAU 4

Planification 2002	2001		Résultats	2002	
			Cible 2002		
Pourcentage d'entreprises à risque visitées	121 1 202	10 % ³	13 %	150 1 177	13 %

Cet indicateur représente le nombre d'entreprises à risque visitées par les inspecteurs en entreprise sur le nombre total d'entreprises à risque. La définition du risque pour cet indicateur est déterminée en fonction de la *Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants des véhicules lourds* (PEVL). Seules les entreprises québécoises ayant reçu la deuxième lettre d'avertissement de la Société de l'assurance automobile seront considérées comme des entreprises à risque pour cet indicateur.

- Cible atteinte à 100 p. 100.

2 Un biais s'est introduit dans le résultat du fait que les vérifications partielles (niveau 9) ayant mené à une conformité ne sont pas comptabilisées. Ce biais a pour effet de surévaluer le taux de détection.

3 Le résultat de l'année 2001, présenté dans le *Plan d'action 2002*, avait été établi en fonction d'une base de calcul différente de celle utilisée pour le résultat 2002. Il a été ajusté afin d'être comparable au résultat de 2002.

En 2002, le pourcentage d'entreprises à risque visitées était fixé à 13 p. 100. Une planification appropriée des visites en entreprise a permis d'atteindre la cible à 100 p. 100 (13 p. 100 / 13 p. 100). Parmi les 150 entreprises visitées, 119 d'entre elles étaient non conformes (79 p. 100).

TABLEAU 5

Planification 2002	Résultats			
	2001	Cible 2002	2002	
Pourcentage d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus	N.D.	87 %	1 033	97 %
			1 061	

Pour déterminer le pourcentage d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus, il faut prendre, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis au moins deux ans.

- Cible atteinte à 112 p. 100.

La cible de 2002 était d'effectuer 87 p. 100 de nos visites en entreprise non visitées depuis deux ans ou plus. Parmi les 1 061 entreprises visitées en 2002, 97 p. 100 d'entre elles n'avaient pas été vérifiées depuis au moins deux ans. Par une planification efficace de ses opérations, l'agence a atteint, même dépassé, sa cible (97 p. 100 / 87 p. 100).

TABLEAU 6

Entreprises	2001		2002	
	Nombre d'entreprises différentes visitées	935	65 %	1 061
Nombre d'entreprises non conformes	607		625	
Nombre de dossiers entreprises vérifiés	986	63 %	1 193	56 %
Nombre de dossiers entreprises non conformes	622		668	
Nombre d'infractions à l'entreprise	1 895		1 952	
Nombre de dossiers conducteurs vérifiés	3 499		3 854	
Nombre d'infractions aux conducteurs	867		826	

Le tableau 6 démontre qu'en 2002, il y a eu une augmentation de la majorité des activités entourant le contrôle en entreprise, par rapport aux activités de 2001.

En 2002, une diminution du nombre d'équivalents temps complet (ETC) affectés au contrôle en entreprise s'est traduite par une baisse de 602 heures travaillées par les enquêteurs. Par ailleurs, une hausse de productivité a permis d'enregistrer une croissance des interventions en entreprises. À titre d'exemple, en 2002, les enquêteurs ont consacré 57 p. 100 du temps travaillé à des travaux d'inspection alors qu'en 2001, ce rapport était de 52 p. 100.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique

Au 31 décembre 2002, le réseau des mandataires était composé de 146 entreprises accréditées. Ces entreprises détenaient un ou plusieurs mandats relatifs soit à la vérification des véhicules lourds, soit à celle des véhicules légers, ou relevant de l'expertise technique. En 2002, l'agence s'est donné comme objectif de visiter, au moins deux fois par année, chaque mandataire qui a été présent durant toute l'année afin de s'assurer qu'il respecte les normes établies. Des sanctions précises et des visites additionnelles sont prévues pour ceux qui contreviennent aux exigences liées à leurs contrats. Ces contrôles visent à améliorer la qualité du réseau des mandataires.

TABLEAU 7

Planification 2002	Résultats				
	2001		Cible 2002	2002	
Pourcentage de mandataires accrédités visités deux fois durant l'année	84 116	72 %	100 %	95 102	93 %

Cet indicateur représente le nombre de mandataires accrédités par la Société de l'assurance automobile du Québec visités deux fois, sur le nombre total de mandataires.

- Cible atteinte à 93 p. 100.

En 2002, 102 mandataires ont été présents durant toute l'année. Soulignons que les mandataires présents durant toute l'année n'étaient pas en processus de renouvellement de contrat. Ainsi 93 p. 100 d'entre eux ont reçu au moins deux visites durant l'année. L'examen des données opérationnelles, présentées dans le tableau 8, permet de constater qu'en moyenne, 2,4 visites ont été effectuées par mandat contrôlé en l'an 2002. En 2003, un meilleur suivi devrait permettre d'atteindre la cible.

TABLEAU 8

Mandataires	2001		2002	
Nombre de mandats contrôlés	232		230	
Nombre de visites	526		551	
Nombre moyen de visites par mandat contrôlé	2,3		2,4	
Nombre de véhicules vérifiés au cours des visites	638		541	
Nombre de véhicules vérifiés avec des non-conformités majeures	13	2 %	6	1 %

Comme le démontre le tableau 8, le volume de l'activité est resté sensiblement le même au cours des deux dernières années, à l'exception du nombre de véhicules vérifiés où une baisse est constatée.

En 2002, le temps consacré par les inspecteurs en vérification mécanique au contrôle des mandataires contre rémunération a été plus élevé que celui de l'année précédente, soit 13 947 heures en 2002, comparativement à 11 141 heures en 2001.

Le contrôle de qualité du Programme d'entretien préventif

Le Programme d'entretien préventif (PEP) permet d'attester les entreprises qui effectuent elles-mêmes l'entretien mécanique de leurs véhicules. Au 31 décembre 2002, plus de 3 000 entreprises, regroupant environ 91 000 véhicules, avaient adhéré au PEP. L'attestation de nouvelles entreprises se fait en fonction de la demande.

Le contrôle de la qualité du PEP vise à améliorer la qualité de l'application du programme. L'une des stratégies utilisées par l'agence consiste à mettre l'accent sur les contrôles routiers, lesquels constituent le meilleur moyen pour vérifier un grand nombre de véhicules.

TABLEAU 9

Planification 2002	Résultats				
	2001 (révisée)		Cible révisée 2002	2002	
Pourcentage de vérifications mécaniques complètes de véhicules sur route et appartenant à une entreprise PEP	4 165	4,8 %	4,8 %	4 072	4,5 %
	87 132			90 806	

Cet indicateur représente le nombre de véhicules qui ont eu une vérification mécanique complète et qui appartiennent à une entreprise PEP, par rapport au nombre total de véhicules appartenant à une entreprise PEP.

- Cible atteinte à 94 p. 100.

En 2002, Contrôle routier Québec s'est donné comme objectif d'effectuer, sur route, une vérification mécanique complète de 4,8 p. 100 de tous les véhicules appartenant à une entreprise PEP. En ce qui concerne le pourcentage de vérification mécanique complète de véhicules sur route et appartenant à une entreprise PEP, l'agence n'a atteint la cible fixée qu'à 94 p. 100 (4,5 p. 100 / 4,8 p. 100). Une vérification approfondie du processus d'extraction des données de cet indicateur a obligé l'agence à réviser les résultats de l'année 2001 et, par conséquent, la cible 2002. Le pourcentage d'abord établi à 9 p. 100 a donc été ramené à 4,8 p. 100. Les vérifications mécaniques effectuées sur les véhicules PEP sont un sous-ensemble des vérifications mécaniques complètes (voir l'indicateur du tableau 2). Par conséquent, les événements impondérables ayant affecté le nombre de vérifications mécaniques ont touché directement les vérifications mécaniques complètes PEP.

TABLEAU 10

Entreprises PEP	2001		2002	
Nombre d'entreprises visitées	1 426		1 369	
Nombre de visites	1 639		1 604	
Nombre de véhicules vérifiés	5 063		4 661	
Nombre de véhicules ayant des non-conformités majeures	232	4,6 %	251	5,4 %

Le tableau 10 présente des données supplémentaires sur les visites d'attestation et de contrôle de la qualité effectuées auprès des entreprises PEP. Les activités liées aux visites en entreprises PEP ont légèrement diminué. En 2002, l'agence a consacré 19 025 heures aux visites des entreprises PEP, comparativement à 20 292 heures en 2001, soit une diminution de 6,2 p. 100. La diminution du temps consacré au PEP par les inspecteurs en vérification mécanique est attribuable à l'augmentation du temps consacré aux opérations spéciales, sur route, et aux autres tâches. Par ailleurs, le ratio pour ce qui est du temps consacré à chaque entreprise visitée est relativement stable. Il est de 13,9 en 2002, alors qu'il était de 14,2 heures en 2001.

Les services à la clientèle

L'agence considère qu'il est primordial de répondre à l'ensemble des plaintes qui lui sont adressées pour servir sa clientèle de manière appropriée. En 2001, l'agence s'est dotée d'une structure et de mécanismes pour recevoir les plaintes, les traiter avec célérité et réviser, lorsque nécessaire, les pratiques établies, dans le respect du guide d'éthique qu'elle a adopté.

Les plaintes reçues sont classées par catégories : les produits, les services, les mandataires en vérification mécanique et les dénonciations. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux et que l'agence porte une attention particulière au suivi des dénonciations, répondant ainsi à la préoccupation des citoyens.

TABLEAU 11

Planification 2002	Résultats	
	2001	Cible 2002
Pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	N.D.	100 %
		55
		95 %
		58

Cet indicateur représente le nombre de plaintes reçues au regard des produits, des services et du personnel qui ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables, sur le nombre total de plaintes.

- Cible atteinte à 95 p. 100.

En 2002, Contrôle routier Québec s'est donné comme objectif de prendre en charge, dans un délai de 15 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte, toutes les plaintes portant sur les produits et services, de même que sur le personnel. En 2002, l'agence a enregistré 58 plaintes portant sur ses produits et services. Parmi celles-ci, 55 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours. La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception ou un premier contact a été fait avec le requérant. Notons que les plaintes relatives aux mandataires ainsi que les dénonciations touchant des personnes ou entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération dans le calcul de l'indicateur de l'agence. Le pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours est de 95 p. 100 comparativement à la prévision de 100 p. 100. Le délai de prise en charge n'a pas été respecté dans le cas de trois plaintes. Cependant, ces délais n'ont pas dépassé 25 jours.

Les projets spéciaux

La planification et le développement des ressources humaines

Dans son *Plan d'action 2002*, l'agence avait annoncé la mise en œuvre d'un programme visant à prévoir les besoins futurs en main-d'œuvre. Elle a cependant décidé de reporter cette planification à l'année 2003, afin de satisfaire des besoins actuels en formation occasionnés par diverses modifications législatives.

Aussi, des programmes de formation à l'intention du personnel opérationnel de contrôle routier ont été développés. Plusieurs activités de formation ont été tenues. Une attention particulière a été portée aux nouvelles recrues. Les contrôleurs routiers, les inspecteurs en vérification mécanique ainsi que les enquêteurs en entreprise ont également bénéficié d'une mise à niveau de leurs connaissances.

Plus de 715 000 \$ ont été consacrés à la formation, au développement et au maintien de l'expertise de tout le personnel, ce qui représente 2,7 p. 100 de la masse salariale. L'objectif de 1 p. 100 de la masse salariale, fixé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, a donc été largement dépassé.

Le concept de comptabilité par activité

La comptabilité par activité est un mandat corporatif de la Société de l'assurance automobile du Québec. L'agence a poursuivi ses travaux de mise en place d'outils nécessaires au suivi du coût de ses produits et de ses services. Au cours de l'année 2002, le rôle de Contrôle routier Québec dans l'élaboration du modèle de comptabilité par activité a d'abord été de

prendre connaissance du concept et de proposer des modifications et, ensuite, de participer à l'évaluation des années 2001 et 2002. Dans les années à venir, la comptabilité permettra de déterminer le coût de revient des activités de l'agence.

La révision des ententes de service avec les unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec

Au dernier trimestre de 2002, des propositions d'ententes de services avec chacune des vice-présidences et unités relevant directement du président-directeur général de la SAAQ ont été rédigées. Ces ententes s'adressent à toutes les unités qui fournissent des services à l'agence et elles seront renouvelables d'année en année. Les discussions se poursuivront en 2003.

L'analyse de l'étalonnage concurrentiel

Les pratiques d'affaires ont été comparées à celles d'autres organismes qui exercent leurs activités dans le même domaine au Canada et aux États-Unis afin d'enrichir les connaissances et l'expertise de l'agence en matière de contrôle du transport routier. La *Federal Motor Carrier Safety Administration* et onze partenaires américains et canadiens ont accepté de participer à cette étude. Ils ont fourni des données qui ont permis à Contrôle routier Québec de faire des comparaisons à partir de celles-ci. L'étude a permis de dégager des pratiques d'affaires jugées prometteuses, mais qui demandent d'être approfondies. Le rapport sur l'étalonnage concurrentiel a été déposé en décembre 2002; une deuxième phase sera amorcée au cours de l'année 2003.

La diffusion de la déclaration de services aux citoyens

Étant donné le caractère particulier des services que Contrôle routier Québec offre à sa clientèle, une déclaration de services distincte de celle de la Société a été établie en 2002 et publiée au cours du premier trimestre 2003. La déclaration de services informe la clientèle des engagements que Contrôle routier Québec a pris en ce qui concerne les services offerts et leur qualité. Soulignons qu'elle a été soumise à la consultation de groupes d'employés ainsi qu'à son comité consultatif composé des principaux acteurs du milieu.

La gestion des ressources

Les ressources humaines

En 2002, l'effectif autorisé était de 519,48 équivalents temps complet (ETC), soit le même que celui de l'année 2001. Il se répartit de la façon suivante :

TABLEAU 12 – Effectif en équivalent temps complet (ETC)

Unités administratives	Effectif autorisé en		Effectif utilisé en	
	2001	2002	2001	2002
Vice-présidence au contrôle routier	466,15	466,15	445,42	462,40
Autres unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec	53,33	53,33	53,33	54,92
Total global	519,48	519,48	498,75	517,32

En ce qui concerne les équivalents temps complets utilisés, Contrôle routier Québec a connu une augmentation de 18,57 ETC en 2002 comparativement à 2001, soit une augmentation de 3,7 p. 100.

Le tableau 13 présente le détail de l'effectif utilisé par corps d'emploi par région durant l'année 2002.

TABLEAU 13 – Répartition de l'effectif par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)⁴⁻⁵

	Contrôleurs routiers	Préposés aux établissements accrédités (vérification mécanique)	Enquêteurs en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques				4,09	4,09
Service CR – Rimouski	6,35	2,10	1,00	4,67	14,12
Service CR – Chandler ⁶	4,00	0,98		1,89	6,87
Service CR – Rivière-du-Loup	6,59	2,00	0,71	2,04	11,34
Service CR – Saguenay	6,36	3,00	2,07	4,26	15,69
Service CR – Côte-Nord ⁷	4,94				4,94
Service CR – Lac-Saint-Jean	6,86	2,00		2,84	11,70
Service CR – Québec	20,98	3,98	2,34	4,85	32,15
Service CR – Chaudière-Appalaches	21,63	2,98	3,23	2,30	30,14
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	11,54	2,00	1,27	5,10	19,91
Service CR – Estrie	14,22	2,00	3,00	3,71	22,93
Service CR – Outaouais	12,65	2,43	1,70	4,00	20,78
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscamingue	6,42	3,00	2,00	4,89	16,31
Service CR – Val-d'Or – Nord-du-Québec ⁸	7,70			2,58	10,28
Total partiel - Régions centrales et périphériques	130,24	26,47	17,32	47,22	221,25
Direction territoriale – Région Grand-Montréal				3,80	3,80
Direction des opérations				0,53	0,53
Service aux opérations régionales				5,89	5,89
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	19,91			1,96	21,87
Service CR – Montréal – Est	13,08			2,00	15,08
Service CR – Montréal – Ouest	13,27			2,74	16,01
Service CR – Longueuil	35,93			2,00	37,93
Service CR – Salaberry-de-Valleyfield	15,88			2,00	17,88
Service CR – Saint-Jean	16,02			2,00	18,02
Service de la vérification mécanique – Grand-Montréal		21,89	1,00	5,93	28,82
Enquêtes	0,41		12,03	2,51	14,95
Total partiel - Région Grand-Montréal	114,50	21,89	13,03	31,36	180,78
TOTAL directions territoriales	244,74	48,36	30,35	78,58	402,03
Siège social				115,29	115,29
TOTAL 2002	244,74	48,36	30,35	193,87	517,32
TOTAL 2001	238,59	46,56	33,93	179,67	498,75

4 La répartition de l'effectif par région est présentée en fonction de la configuration des services de contrôle routier régionaux.

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

6 Le Service de contrôle routier de Chandler a été mis en place au cours de 2001 pour un territoire qui était couvert auparavant par le Service de contrôle routier de Rimouski. Les ETC n'ont pas été comptabilisés en 2001 en ce qui concerne ce nouveau service.

7 Le Service de contrôle routier Côte-Nord a été mis en place au cours de 2001 pour un territoire qui était couvert auparavant par le Service de contrôle routier de Saguenay (Côte-Nord. Les ETC n'ont pas été comptabilisés en 2001 en ce qui concerne ce nouveau service.

8 Le Service de contrôle routier de Val d'Or – Nord-du-Québec a été mis en place au cours de 2001 pour un territoire qui était couvert auparavant par le Service de contrôle routier de Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec. Les ETC n'ont pas été comptabilisés en 2001 en ce qui concerne ce nouveau service.

Les ressources matérielles et immobilières

Des projets ont été réalisés en ce qui a trait aux postes et aires de contrôle. Les principaux sont décrits ci-dessous.

- Les travaux de réaménagement du poste de contrôle de New Richmond ont été achevés cette année. Ce poste de contrôle est doté d'équipement à la fine pointe de la technologie en matière de contrôle routier. Il est muni d'un détecteur de hauteur de charge et d'une balance à plateaux multiples. C'est la première balance de ce type à être installée dans un poste de contrôle au Québec.
- La mise en place d'une superstructure d'éclairage au-dessus des aires de vérification situées dans le stationnement arrière du poste de contrôle de Belœil a été effectuée en 2002.

Les ressources informationnelles

En 2002, l'agence a continué d'équiper les véhicules d'un système d'information approprié. Actuellement, la plupart des véhicules sont munis d'un terminal informatique véhiculaire, soit 146 véhicules sur un total de 168 véhicules. Le fait que les contrôleurs routiers puissent avoir à leur disposition de l'équipement informatique dans leurs véhicules leur permet d'accéder aux fichiers des données nécessaires à l'exécution de leurs tâches. Cette mesure simplifie considérablement le travail de contrôleur routier et rend accessible l'information mise à jour à l'endroit et au moment requis.

Notons que cinq bureaux ne peuvent encore avoir accès à cette infrastructure, soit ceux de l'Abitibi, de la Côte-Nord, de l'Outaouais, de Rimouski et de Chandler. Trois d'entre eux, soit ceux de l'Abitibi, de la Côte-Nord et de Chandler, demeurent en attente de la nouvelle infrastructure de communication gouvernementale en raison des frais importants liés à une telle acquisition. Par contre, les bureaux de l'Outaouais et de Rimouski seront reliés au système en 2003.

Les ressources financières

Il importe de souligner que le budget de l'agence a été respecté. Au cours de l'année 2002, les dépenses liées au contrôle routier totalisent 50 721 000 \$ sur un budget de 51 372 000 \$. Une somme de 650 000 \$ a été dégagée.

Le tableau 14 présente les résultats financiers; il est suivi de notes expliquant les écarts avec les résultats de l'année 2001.

TABLEAU 14 – Rapport des dépenses de Contrôle routier Québec
Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002 (en milliers de dollars)

	Dépenses 2001	Dépenses 2002	Budget 2002	Variation dépenses 2002/2001	Variation en %
Traitements et charges sociales	28 547	30 283	30 198	1 736	6,1
Frais de déplacement	1 283	1 435	1 476	152	11,8
Services administratifs et professionnels	1 700	1 842	2 029	142	8,4
Frais de communication	1 954	2 646	2 613	692	35,4
Information et publicité	214	143	206	(71)	(33,2)
Mobilier, agencement et équipement	1 124	780	806	(344)	(30,6)
Frais d'entretien	2 035	2 044	1 911	9	0,4
Loyers, taxes et électricité	1 677	1 696	1 809	19	1,1
Matériel informatique et bureautique	206	123	141	(83)	(40,3)
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	954	1 034	1 034	80	8,4
Impression, fournitures et autres dépenses	1 837	2 366	2 802	529	28,8
Amortissement des immobilisations	1 615	1 718	1 803	103	6,4
Total partiel excluant les frais généraux	43 146	46 110	46 828	2 964	6,9
Frais généraux	4 502	4 611	4 544	109	2,4
TOTAL	47 648	50 721	51 372	3 073	6,4 %

Les dépenses de 2002 ont augmenté de 3,1 millions de dollars (6,4 p. 100) par rapport à celles de 2001. La hausse des traitements et des charges sociales liés à l'embauche, qui représente 18,57 ETC de plus qu'en 2001, ainsi que les indexations salariales expliquent une partie importante de cet accroissement (56,5 p. 100). Il faut aussi mentionner que l'utilisation plus importante des systèmes de communication, notamment pour la transmission de données ou pour les communications vocales, a provoqué une augmentation des frais de communication.

Entre 2001 et 2002, certaines dépenses ont diminué, dont celles reliées à l'information et à la publicité, au mobilier, à l'agencement et à l'équipement, de même qu'au matériel informatique et bureautique. Les dépenses de mobilier, d'agencement et d'équipement ont coûté 30,6 p. 100 de moins qu'en 2001, soit 344 000 \$. En 2001, l'embauche a augmenté, ce qui a entraîné des dépenses plus élevées pour les aménagements de bureau et l'achat de matériel et d'équipement.

LISTE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE⁹

- Règlements concernant l'immatriculation et les ententes de réciprocité avec d'autres autorités administratives (5);
- Règlements concernant le permis, les ententes de réciprocité avec d'autres autorités administratives et les points d'inaptitude (5);
- Règlements concernant les charges, les dimensions, le dégel et les balances (3);
- Règlements de la Société (véhicules d'urgence, feux jaunes pivotants, frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière (CSR) et frais de remorquage des véhicules routiers saisis) (3);
- Règlements sur les normes de sécurité des véhicules routiers, sur l'utilisation des antidérapants et sur les véhicules affectés au transport des personnes handicapées (3);
- Règlement sur les normes d'arrimage;
- Règlements sur le permis spécial de circulation (véhicules hors normes et grand train routier) (2);
- Règlement sur le transport de matières dangereuses;
- Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds.

LOI SUR LES TRANSPORTS

- Règlement sur le transport par autobus;
- Règlement sur la location des autobus;
- Règlement sur les véhicules affectés au transport des élèves;
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts;
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers.

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

- Règlement sur les services de transport par taxi.

LOI CONCERNANT LES TRANSPORTS ROUTIERS EFFECTUÉS PAR DES ENTREPRISES EXTRA-PROVINCIALES

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS ET SON RÈGLEMENT

⁹ Le nombre de règlements est indiqué entre parenthèses.

LEXIQUE

PRODUITS

Définitions

L'attestation PEP est délivrée à une entreprise propriétaire de véhicules lourds à la suite d'une évaluation effectuée par un inspecteur en vérification mécanique. L'attestation PEP confirme que l'entreprise répond aux normes du Programme d'entretien préventif.

Un avis de conformité peut être donné à la suite d'une vérification de l'état mécanique des véhicules au moment du contrôle sur route par un contrôleur routier. Cet avis indique le délai à l'intérieur duquel le propriétaire ou le conducteur d'un véhicule routier doit soumettre son véhicule à la vérification mécanique.

Le certificat d'immatriculation temporaire autorise la mise en circulation d'un véhicule routier pour une période de temps déterminée sur le chemin public. Il est délivré par la Société ou par les contrôleurs routiers, à l'occasion des contrôles sur route, au bénéfice du propriétaire d'un véhicule routier immatriculé hors du Québec, mais qui n'est pas immatriculé conformément aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le certificat de vérification mécanique (CVM) est rédigé par le contrôleur routier ou par l'inspecteur en vérification mécanique lorsque celui-ci constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des déficiences majeures ou mineures conformément au Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers. Des CVM sont également délivrés à l'occasion d'un contrôle de qualité des vérifications mécaniques des mandataires, ainsi qu'à des entreprises qui ont adhéré au Programme d'entretien préventif.

Le certificat restreint (taxe sur les carburants) est délivré par les contrôleurs routiers, à l'occasion des contrôles sur route, à toute personne qui ne détient pas l'un ou l'autre des certificats prescrits par la Loi concernant la taxe sur les carburants (Certificat d'enregistrement, permis IFTA, ou Certificat de voyage occasionnel) lorsque cette dernière utilise, au Québec, du carburant acquis hors du Québec et contenu dans le réservoir alimentant le moteur d'un véhicule automobile autre qu'un véhicule de promenade.

Un constat d'infraction est remis en main propre au défendeur¹⁰ par les contrôleurs routiers. Ce constat est utilisé pour la rédaction des infractions au Code de la sécurité routière, aux lois des transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et à la Loi sur l'utilisation des produits pétroliers.

Le rapport d'intervention résulte d'une vérification de la conformité à la réglementation des mouvements de transport, effectuée à l'occasion du contrôle sur route. Ce rapport n'est pas remis au conducteur par le contrôleur routier. Cependant, il est conservé dans des banques de données.

Le rapport de contrôle est remis au représentant de l'entreprise et résulte du contrôle de qualité effectué par un inspecteur en vérification mécanique auprès d'un mandataire en vérification mécanique ou auprès d'une entreprise ayant adhéré au PEP à la suite d'une inspection.

Le rapport d'infraction général est remis au propriétaire du véhicule ou au conducteur lorsque aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement après la constatation de l'infraction. Ce rapport est donc utilisé dans les cas suivants : le contrôleur routier a constaté une infraction au Code de la sécurité routière, aux lois provinciales de transport, à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, à la Loi sur l'utilisation des produits pétroliers, à la Loi concernant la taxe sur les carburants ou à la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales.

¹⁰ Le défendeur est celui qui a commis l'infraction.

Un sommaire d'inspection est remis au représentant de l'entreprise à la suite d'une inspection effectuée en entreprise. Le déroulement de l'inspection, les résultats de l'inspection, les infractions et les recommandations sont consignés au sommaire d'inspection.

Autres définitions

La conformité du véhicule regroupe l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route pour s'assurer que le mouvement de transport pourra se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Les mandataires en vérification mécanique sont des entreprises accréditées par la SAAQ pour effectuer la vérification mécanique des véhicules visés par un programme de vérification mécanique périodique.

Un mouvement de transport se définit comme le déplacement d'un véhicule transportant des biens ou des personnes entre son point de départ et sa destination.

Le transport de personnes inclut le transport par autobus ou minibus ainsi que le transport en taxi ou en limousine.

Le transport par camion inclut tout type de transport de biens ou de marchandises fait par véhicule lourd.

Le guide d'éthique présenté ci-après concerne les employés de Contrôle routier Québec. Quant aux administrateurs, le code d'éthique et de déontologie les concernant est le même que celui régissant les administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Introduction

Le guide d'éthique de la Vice-présidence au contrôle routier est une adaptation du **Guide d'éthique de la Société de l'assurance automobile du Québec** au contexte spécifique du contrôle routier. Il vise à spécifier les engagements et à préciser la conduite professionnelle attendue du personnel, en ce qui concerne les interventions auprès de la population, des clients et des contrevenants :

- le respect des personnes et de l'organisation;
- le sens du devoir;
- l'intégrité dans les interventions :
 - la confidentialité;
 - l'honnêteté;
 - l'impartialité;
 - l'absence de conflit d'intérêts;
 - le refus de gratifications;
 - la dénonciation d'actes illégaux.

L'éthique : une définition

Pour la Vice-présidence au contrôle routier, l'éthique a trait à un ensemble de valeurs ainsi qu'à une conduite qui favorisent une prise de décision objective, de même que l'adoption de comportements honnêtes et responsables dans l'exercice des fonctions.

À propos des engagements du personnel affecté à des interventions auprès de la population, des clients et des contrevenants

Quelle que soit l'intervention effectuée par la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel s'engage à adopter envers la population, ses clients et les contrevenants une attitude respectueuse et courtoise, autant dans les paroles que dans les gestes, sans discrimination ni harcèlement. L'usage des pouvoirs conférés par la loi s'effectue toujours avec pondération et mesure, de manière opportune et adaptée aux circonstances.

• Le respect des personnes et de l'organisation

La loyauté et le respect des supérieurs, des collègues au travail et de toutes les personnes avec lesquelles le personnel doit collaborer est une condition essentielle à la réussite des communications. La solidarité envers l'organisation est également requise en toutes circonstances.

Les directives des supérieurs seront toujours respectées, sauf dans le cas où, manifestement, ces directives seraient illégales. Dans une telle éventualité, le personnel a le devoir de faire part de ses objections à l'autorité qui a donné la directive, ou à toute autre autorité si l'explication fournie lui paraît insatisfaisante.

Les gestionnaires s'engagent à véhiculer, auprès de leurs employés, les valeurs de gestion de la Vice-présidence au contrôle routier, à leur faire connaître les orientations et les priorités établies, ainsi qu'à partager les renseignements qu'ils détiennent afin de permettre une plus grande responsabilisation du personnel.

- **Le sens du devoir**

Le personnel s'engage à effectuer son travail selon les règles de l'art, c'est-à-dire avec l'expertise attendue d'une personne compétente et prudente. Il ne s'attribue pas des qualifications ou des pouvoirs qu'il ne possède pas.

Lorsqu'une infraction est constatée, elle doit dans tous les cas être évaluée afin de décider si un constat d'infraction doit être remis et si une autre action doit être entreprise.

Une vigilance continue doit être exercée afin d'assurer la sécurité du réseau routier. Même lorsqu'il n'est pas en devoir, tout contrôleur routier qui est en uniforme ou qui est à bord d'un véhicule identifié s'engage à intervenir spontanément, dans la mesure de ses possibilités, pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Le contexte particulier des interventions, qui sont souvent de nature coercitive, **exige du personnel un contrôle constant de soi, dans les paroles comme dans les gestes.**

Le personnel doit être en mesure de maîtriser toute situation, de percevoir les problèmes existants et potentiels et d'obtenir l'aide requise en cas de besoin.

L'usage de la force doit être proportionnel au but à atteindre et doit servir uniquement lorsque c'est absolument nécessaire, afin de protéger sa vie et celle du public.

- **L'intégrité dans les interventions**

Le principe d'intégrité dans les interventions suppose une conduite fondée sur la confidentialité, l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts, le refus de gratifications et la dénonciation d'actes illégaux.

– **La confidentialité**

Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le personnel est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions. Tout renseignement qui porte sur une personne physique, que ce soit le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, le numéro de permis de conduire, et qui permet de l'identifier, est un renseignement à caractère nominatif qui doit être gardé confidentiel par le personnel. De même, la consultation d'un dossier à des fins personnelles ne saurait être ni justifiée ni autorisée.

Cet engagement s'étend aux différents codes d'accès, mots de passe, clés et cartes d'accès qui sont attribués dans le cadre du travail et qui sont réservés à cette fin exclusivement.

L'orientation de la conduite relativement à la confidentialité peut être facilitée par le Guide d'application de la loi sur l'accès, de même que par la politique sur la sécurité informatique et la politique d'utilisation de l'inforoute et du courrier électronique.

– **L'honnêteté**

... **sur le plan intellectuel**

En raison de la confiance de la population envers la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel doit non seulement respecter les principes fondamentaux d'honnêteté et d'intégrité, mais en plus être au-dessus de tout soupçon. L'honnêteté consiste à intégrer la probité dans l'ensemble des actions. De plus, le personnel s'engage à accomplir les activités qui lui sont confiées, à maintenir à jour les connaissances acquises et à exécuter son travail en conformité avec le présent guide et les directives de la Vice-présidence.

Pour le personnel, l'honnêteté signifie également un engagement à être ponctuel, à respecter l'horaire de travail en vigueur dans l'unité et à se présenter au travail dans un état convenable, qu'il s'agisse de l'état psychologique, physique ou de la tenue vestimentaire. Pour plus de précision au sujet de la tenue vestimentaire, le personnel peut se reporter au Manuel des procédures administratives.

Les gestionnaires s'engagent à faire preuve d'intégrité à l'occasion du recrutement du personnel, de l'évaluation des employés, de la répartition des tâches et de l'orientation qu'ils donnent à leurs employés.

... sur le plan matériel

Le personnel s'engage à refuser, pour lui-même ou pour un tiers, toute implication directe ou indirecte dans un acte illégal (vol d'argent, de matériel ou d'information, fraude, tentative de corruption, altération ou falsification de documents).

Le personnel s'engage à utiliser, aux fins exclusives de son travail, tout matériel mis à sa disposition et à s'en servir de manière appropriée.

– L'impartialité

Dans l'accomplissement de ses devoirs, le personnel respectera et protégera la dignité humaine et les droits fondamentaux de la personne.

Le personnel s'engage à faire preuve d'objectivité et d'impartialité dans la prise de décisions et dans toutes ses activités. Il doit éviter toute préférence ou parti pris que ne sauraient motiver l'équité et la justice, et pouvant provenir de préjugés fondés sur le sexe, la race, la couleur, la religion ou les convictions politiques.

– L'absence de conflit d'intérêts

En aucun temps, la position d'autorité ou le pouvoir dont bénéficie le personnel ne seront utilisés pour obtenir des gains ou des avantages personnels.

En raison de la nature des activités de la Vice-présidence au contrôle routier, certaines situations de conflits d'intérêts réels ou apparents peuvent se présenter. Un employé est en situation de conflit d'intérêts lorsque, dans un contexte donné, il a la possibilité de choisir entre ses propres intérêts et ceux de son employeur. Toute situation de conflit d'intérêts ou même d'apparence de conflit d'intérêts doit donc être évitée. En cas de doute, le personnel s'engage à signaler le cas à ses supérieurs afin de connaître l'attitude à adopter.

Cet engagement vise, entre autres, les cas où des proches (parents ou amis) sont mis en cause.

– Le refus de gratifications

Étant rémunéré pour le travail qu'il accomplit, et en vertu de l'article 8 de la Loi sur la fonction publique, le personnel s'engage à refuser en tout temps toute gratification, tout cadeau ou toute considération de quelque nature que ce soit dans l'exercice de ses fonctions et qui pourraient provenir de clients ou de fournisseurs.

– La dénonciation d'actes illégaux

Aucune violation de la loi ou du présent code ne sera tolérée par le personnel qui s'y opposera vigoureusement, au meilleur de ses capacités. Toute personne qui a des raisons de penser qu'une violation du présent code s'est produite ou est sur le point de se produire, signalera le fait sans tarder aux autorités compétentes.

Toute tentative de corruption sera dénoncée immédiatement.

Le respect des engagements

Il est de la responsabilité de tout le personnel de respecter ses engagements et de les appliquer dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Le défaut de se conformer au présent code peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les éléments décrits dans ce code d'éthique constituent un engagement de tout le personnel de Contrôle routier Québec envers la population, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

STATISTIQUES

Accidents impliquant un camion lourd

De janvier à septembre

	1999	2000	2001	2002
Nombre d'accidents impliquant un camion lourd ¹¹	10 394	9 457	8 877	8 925
Variation (%)		- 9,0 %	- 6,1 %	0,5 %

Accidents impliquant un autobus

De janvier à septembre

	1999	2000	2001	2002
Nombre d'accidents impliquant un autobus ¹¹	1 291	1 238	1 222	1 295
Variation (%)		- 4,1 %	- 1,3 %	6,0 %

Mouvements en infraction

	2001		2002	
		Résultats		Résultats
Taux de mouvements non conforme avec constat d'infraction ou rapport d'infraction général	29 513 112 067	26 %	32 074 114 226	28 %

Le taux de mouvements non conforme avec constat d'infraction ou rapport d'infraction général se définit comme le nombre d'interventions de contrôle sur route conduisant à au moins un constat d'infraction ou rapport d'infraction général, par rapport au nombre total de mouvements de transport vérifiés.

¹¹ Une mise à jour des données ayant été effectuée, une légère variation peut être constatée pour les années s'échelonnant de 1999 à 2001.

Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route

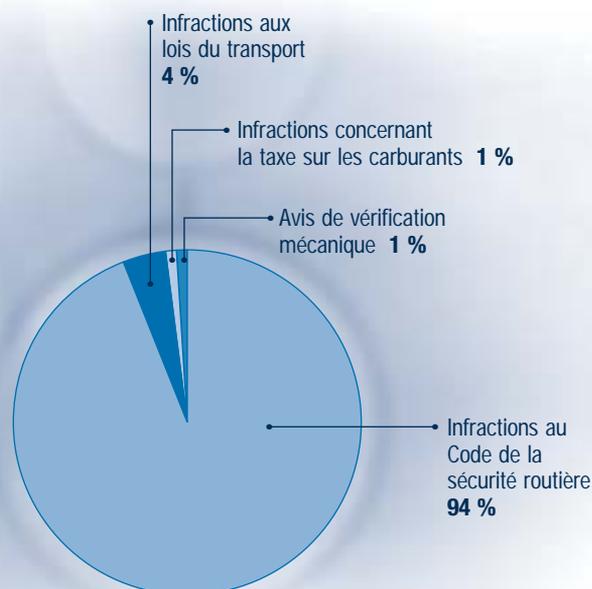
Régions	Mouvements de transport vérifiés	
	2001	2002
Direction territoriale – Régions centrales et périphériques		
Service CR – Chandler	1 985	1 740
Service CR – Chaudière-Appalaches	9 571	10 917
Service CR – Côte-Nord	2 616	1 902
Service CR – Estrie	6 150	6 864
Service CR – Lac-Saint-Jean	4 327	3 863
Service CR – Mauricie – Centre-du-Québec	6 459	5 287
Service CR – Outaouais	5 926	4 946
Service CR – Québec	12 340	10 780
Service CR – Rimouski	2 041	1 769
Service CR – Rivière-du-Loup	2 750	3 198
Service CR – Rouyn-Noranda – Témiscaminque	2 507	3 104
Service CR – Saguenay	4 304	3 216
Service CR – Val-d'or – Nord-du-Québec	2 308	2 741
Total partiel	63 284	60 327
Direction territoriale – Région Grand-Montréal		
Service CR – Laval – Laurentides – Lanaudière	7 017	7 769
Service CR – Longueuil	14 702	15 033
Service CR – Montréal – Est	6 181	8 527
Service CR – Montréal – Ouest	5 656	4 887
Service CR – Saint-Jean	6 809	8 020
Service CR – Sallabery-de-Valleyfield	8 418	9 663
Total partiel	48 783	53 899
Total provincial	112 067	114 226

Répartition des mouvements de transport vérifiés sur route par type de transport

Type de transport	Mouvements de transport vérifiés	
	2001	2002
Transport des personnes		
Écoliers	2 437	2 246
Taxis	1 916	1 535
Autobus	763	874
Total partiel	5 116	4 655
Transport des biens	100 559	102 877
Autres	6 392	6 694
Total provincial	112 067	114 226

Constats d'infraction et avertissements délivrés en 2002

Infractions au Code de la sécurité routière	37 799	94 %
Infractions aux lois du transport	1 457	4 %
Infractions concernant la taxe sur les carburants	501	1 %
Total partiel	39 757	99 %
Avis de vérification mécanique	237	1 %
48 et 72 heures, lois du transport	23	0 %
Total global	40 017	100 %



Répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière en 2002

Surcharge	9 329	25 %
Infractions aux dispositions du Code de la sécurité routière à l'égard de la vérification mécanique	3 218	8 %
Infractions aux règles relatives aux véhicules et à leur équipement	6 260	17 %
Infraction aux heures de conduite et de travail	2 164	6 %
Absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par permis spécial	2 120	6 %
Dimension excédentaire	2 034	5 %
Arrimage inadéquat	1 575	4 %
Infraction aux dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses	407	1 %
Autres infractions (immatriculation, permis de conduire, signalisation routière, règles de circulation, etc.)	10 692	28 %
Total	37 799	100 %