



SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2004

LE RAPPORT DU
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Québec 

Québec, le 29 avril 2005

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 2004.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence de contrôle routier rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et de ses engagements en matière de service à la clientèle.

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

Le ministre des Transports,



Michel Després

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

Société de l'assurance automobile du Québec

Direction des communications

Case postale 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 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-44560-0

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

Québec, le 22 avril 2005

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

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre 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 s'est terminé le 31 décembre 2004.

Le rapport de la Société fait état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, d'administration du régime d'assurance automobile, de sécurité routière et de gestion des ressources, de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, il rend compte des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire. Il présente les états financiers vérifiés de ce fonds ainsi que ceux de la Société.

Le rapport de l'agence de contrôle routier présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et des engagements qu'elle a pris en matière de services aux citoyens.

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

Le président-directeur général,



John Harbour

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	7
LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	10
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	14
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES	15
INTRODUCTION	16
LA SOCIÉTÉ	17
La mission	17
Un peu d'histoire	18
La direction	19
L'organisation administrative	22
La clientèle et les partenaires	25
Le traitement des plaintes	26
ANNEXE 1	
Les lois et les règlements appliqués par la Société	28
ANNEXE 2	
Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec	30

FAITS

SAILLANTS

- Les lignes qui suivent présentent quelques faits saillants de l'année 2004 en ce qui concerne la Société de l'assurance automobile du Québec.

LE RÉGIME D'ASSURANCE

Depuis son entrée en vigueur, en mars 1978, le régime québécois d'assurance automobile a versé environ 11 milliards de dollars à plus de 780 000 personnes accidentées de la route.

La mise sur pied du Fonds d'assurance automobile du Québec

Le projet de loi n° 55, Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a été sanctionné le 17 décembre 2004. Il a permis de mettre en place, rétroactivement au 1^{er} janvier 2004, une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec. Le patrimoine de ce fonds est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées de la route ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. De plus, ce projet de loi confie à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance. Toutefois, la Société doit obtenir l'avis d'un conseil d'experts, constitué à cette fin, qui tiendra une consultation publique sur la question.

Le projet de loi prévoit également que le programme d'adaptation des véhicules routiers pour les personnes handicapées ne sera plus à la charge des cotisants et que la contribution du Fonds d'assurance au financement du transport par ambulance prendra fin le 31 mars 2005.

Le sous-financement du régime d'assurance automobile

Pour la première fois depuis sa création, le régime québécois d'assurance automobile est sous-capitalisé. Au 31 décembre 2004, l'actif du Fonds d'assurance automobile du Québec ne permettait de garantir que 92 p. 100 des engagements envers les victimes de la route.

Pour 2004, le déficit de financement de l'année courante est de 448 millions de dollars. Compte tenu des revenus et des dépenses afférents aux années antérieures, le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 se chiffre à 163 millions de dollars.

Au 31 décembre 2004, ce fonds d'assurance est sous-financé : les sommes perçues annuellement ne comptent que pour 62 p. 100 des dépenses d'une nouvelle année d'assurance.

En 2004, pour chaque dollar versé en contribution d'assurance, les assurés ont reçu 1,50 \$ en indemnités et en services. Dans la situation souhaitable, c'est 88 cents qu'ils devraient recevoir.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'évolution du bilan routier

Depuis 2001, le nombre de décès ne baisse plus, voire remonte légèrement. De plus, le nombre de blessés graves suit une tendance à la hausse.

La vitesse excessive et la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool sont les deux principales causes d'accidents avec décès et blessés. En 2004, ces deux facteurs réunis expliquent 55 p. 100 des décès de la route.

Le projet de loi n° 29

Le projet de loi n° 29 (2004, c. 2), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 6 avril 2004 :

- introduit de nouvelles dispositions touchant la conduite d'un véhicule lourd;
- prévoit qu'un agent de la paix peut exiger la vérification photométrique des vitres teintées situées de chaque côté du poste de conduite;
- stipule que le Code de déontologie des policiers du Québec s'applique à tous les contrôleurs routiers et aux personnes qui exercent une autorité sur eux.

Les campagnes de promotion

En 2004, la Société a encore une fois reçu de nombreux prix pour ses activités de promotion de la sécurité routière. Parmi les campagnes menées, mentionnons :

- *Prévoyez le coup! Lorsqu'on boit, on ne conduit pas* (sur la conduite avec les facultés affaiblies);
- *Parce qu'il y a les autres. Pensez-y... ralentissez!* (sur la vitesse au volant);
- *La vitesse peut vous ralentir pour la vie et La vitesse peut laisser un grand vide pour toujours* (à l'intention des jeunes conducteurs).

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Le sous-financement

Le déficit des revenus sur les dépenses de la Société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004 atteint 42 millions de dollars. Attribuable au mandat de gestion de l'accès au réseau routier, ce déficit découle principalement de l'insuffisance de la tarification administrative de certains services, comme le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules. En 2004, pour chaque dollar de tarification administrative perçu, la Société a dû soutenir un coût de 1,44 \$.

Les moteurs de forte cylindrée

Le projet de loi n° 60 (2004, c. 35) a été sanctionné le 17 décembre 2004. Il crée la Société de financement des infrastructures locales du Québec, dont la mission est d'aider financièrement les organismes municipaux à réaliser divers projets d'infrastructures.

Ce projet de loi prévoit que le financement de cette société provient d'un droit d'immatriculation additionnel visant certains véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée. La Société de l'assurance automobile du Québec est chargée de la perception de ce droit. À compter de janvier 2005, un tel droit sera imposé à l'égard de véhicules automobiles munis d'une cylindrée de 4 litres ou plus.

LA QUALITÉ DES SERVICES

La prestation électronique de services

En 2004, le site Web de la Société a été visité à près de 2 200 000 reprises (une augmentation de 59 p. 100 par rapport à l'année 2003).

En mai 2004, la Société a adhéré au Service québécois de changement d'adresse. De mai à décembre, ce nouveau service a enregistré plus de 88 000 changements d'adresse.

Depuis juin 2004, les services suivants sont disponibles dans le site Web de la Société :

- la demande de l'état de son dossier de conduite (18 213 demandes de juin à décembre);
- le remisage d'un véhicule (10 531 transactions de juin à décembre);
- la mise au rancart d'un véhicule (630 transactions de juin à décembre);
- un test de connaissances en ligne sur la conduite automobile (175 000 utilisateurs de juin à décembre).

De plus, à la fin de 2004, 323 concessionnaires étaient agréés pour immatriculer en ligne, directement de leur établissement, les véhicules neufs ou usagés vendus par leurs soins. Plus de 86 000 transactions d'immatriculation ont été faites de cette manière.

Enfin, tous les mandataires en vérification mécanique sont maintenant reliés électroniquement à la Société.

Les services aux personnes accidentées

Le déploiement du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires s'est achevé en mars 2004, avec la mise en place de celui-ci pour la clientèle de la région de Montréal.

En 2004, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Dès la première année de son application, ce processus a fait en sorte que 40 p. 100 des personnes qui avaient manifesté leur intention de produire une demande de révision renoncent à le faire.

Par ailleurs, depuis février 2004, le réviseur a la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur.

Les services téléphoniques

En 2004, la Société a reçu pas moins de cinq prix en rapport avec l'optimisation de son centre d'appels et son expansion vers Murdochville, l'année précédente.

Mentionnons également que, depuis juin 2004, les préposés aux renseignements du secteur de l'indemnisation disposent d'un nouvel outil informatique de soutien à la tâche.

En 2004, le nombre d'appels traités par le centre d'appels de la Société s'élève à 15 p. 100 de plus qu'en 2003.

La gestion de la diversité

En 2004, la Société est devenue la première organisation parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec à adopter une politique sur la gestion de la diversité. Cette politique aborde toutes les différences, et elle s'applique aussi bien au personnel qu'à la clientèle.

La réfection des points de service

En 2004, la Société a réorganisé ses services sur l'île de Montréal en ce qui concerne le permis de conduire, l'immatriculation et l'évaluation des conducteurs. Cette réorganisation a entraîné, notamment, la fermeture du centre de services de la rue Maisonneuve et le déploiement des services d'évaluation théorique et pratique des conducteurs, pour la classe promenade, sur trois centres de services au lieu d'un seul.

Par ailleurs, la réfection des 152 points de service se poursuit. En 2004, le nombre de nouveaux postes-photos installés dans l'ensemble du réseau s'élève à 236.

L'étalement des paiements

À compter de mars 2005, plus de 45 000 propriétaires d'autobus et de véhicules routiers de 3 000 kg ou plus pourront se prévaloir d'un nouveau programme de paiement étalé des droits d'immatriculation.

LA RÉCUPÉRATION DES AMENDES IMPAYÉES

En mai 2004, la Société, en collaboration avec ses partenaires d'autres ministères et des cours municipales, a mis en œuvre certaines dispositions du projet de loi n° 6 (2003, c. 5) visant la récupération des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. Rappelons que les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et l'interdiction de la mise en circulation de véhicules.

LE MESSAGE

DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du Conseil d'administration, de la direction et de tout le personnel, j'ai le plaisir, en tant que président-directeur général, de présenter le rapport annuel de gestion 2004 de la Société de l'assurance automobile du Québec. Je profite de l'occasion pour faire état des questions importantes qui m'interpellent.

La Société de l'assurance automobile du Québec est une société d'assurances qui indemnise les personnes accidentées pour les dommages corporels subis à la suite d'un accident de la route. Elle n'est pas que cela cependant. En tant qu'organisme d'État, elle est investie d'une responsabilité sociale particulière. Ainsi, elle met tout en œuvre pour favoriser la réadaptation et la réinsertion sociale de ces personnes.

La Société occupe aussi une place prépondérante dans le domaine de la sécurité routière. En cette matière, elle exerce un mandat de prévention et de promotion, principalement en ce qui concerne le comportement des usagers de la route et les normes de sécurité des véhicules routiers. De façon connexe, elle gère l'accès au réseau routier et fournit aux usagers de la route des services de qualité pour tout ce qui touche au permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules. Par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, elle contrôle le transport sur route des personnes et des marchandises. Elle exerce également d'autres mandats pour le compte du gouvernement, comme la gestion de l'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées et la mise en œuvre de mesures favorisant la récupération des amendes impayées.

Chacun des éléments de la mission de la Société recèle sa part de défis importants à relever. Parmi ceux-ci, toutefois, la pérennité du régime d'assurance me paraît devoir retenir, en priorité, l'attention.



LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ

D'aucuns croient que la santé financière de la Société de l'assurance automobile du Québec est florissante. Sans doute cette perception était-elle fondée il y a plusieurs années. C'est loin d'être le cas aujourd'hui. En effet, depuis 2001, les états financiers annuels de la Société révèlent un déficit des revenus sur les dépenses toujours plus important : 33 millions de dollars en 2001, 160 millions de dollars en 2002 et 349 millions de dollars en 2003. D'année en année, le sous-financement du régime d'assurance automobile s'accroît. La cause principale de cette situation est bien connue : les contributions d'assurance sont insuffisantes.

À l'heure actuelle, le conducteur-proprétaire d'un véhicule de promenade qui n'a aucun point d'inaptitude dans son dossier verse 130 \$ par année en contributions d'assurance; c'est moins que les 133 \$ qu'il versait il y a une vingtaine d'années. Or, depuis 1985, la hausse de l'indice des prix à la consommation a été de 70 p. 100 et la hausse des primes d'assurance automobile pour dommages matériels a été du même ordre. À la Société, durant la même période, l'indemnité moyenne par victime a plus que doublé, passant, en dollars de 2004, d'un peu moins de 8 500 \$ à près de 17 500 \$. La logique aurait donc voulu que les contributions des cotisants soient, elles aussi, indexées ou autrement ajustées à la hausse. Pourtant, ce ne fut pas le cas, et ce, pour deux raisons principales.

D'abord, jusqu'à l'année 2000, le rendement des placements était suffisamment élevé pour compenser l'insuffisance des contributions d'assurance. Ensuite, l'amélioration constante du bilan routier contribuait à limiter la croissance du coût du régime d'assurance. Ainsi, de 1985 à 2001, pendant que le parc de véhicules s'accroissait de 45 p. 100 et que le nombre de titulaires de permis de conduire augmentait de 26 p. 100, le nombre de blessés légers diminuait de 17 p. 100 et le nombre de blessés graves, de près de 34 p. 100, tandis que le nombre de décès chutait de 56 p. 100.

Depuis 2001, la situation est tout autre. Comme chacun sait, en 2001 et en 2002, le rendement des placements a connu une baisse substantielle, ce qui a occasionné à la Société un très important manque à gagner. Même si le marché s'est rétabli depuis, il n'en demeure pas moins que le rendement moyen sur nos placements, de 2000 à 2004, n'a été que de 3,2 p. 100. Pour beaucoup, cette chute des revenus de placements a servi de révélateur de l'état inquiétant de sous-financement du régime d'assurance.

À cette situation précaire s'est ajoutée la hausse constante du coût du régime. Depuis 2001, le nombre de décès ne diminue plus et le nombre de blessés graves est nettement à la hausse de même que, dans une moindre proportion, le nombre de blessés légers. Il y a donc davantage de victimes à soigner et à indemniser. En outre, les personnes bénéficiant de rentes de remplacement du revenu sont toujours plus nombreuses et il y a augmentation des frais associés aux soins de santé et de réadaptation. Tous ces facteurs viennent aggraver le sous-financement du régime d'assurance.

DES GESTES DÉTERMINANTS DU GOUVERNEMENT

En 2004, confronté à la situation financière problématique de la Société, le gouvernement passait à l'action. Le 13 mai 2004, le ministre des Transports présentait à l'Assemblée nationale un projet de loi mettant en place, rétroactivement au 1^{er} janvier 2004, une fiducie dite d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec. Ce fonds est consacré à l'indemnisation et au traitement des personnes accidentées, mais aussi aux activités de sécurité routière, cela en vue de réduire les risques associés à l'usage de la route. Il ne peut être utilisé à d'autres fins que celles-là.

Avec cette fiducie, la Société se voit confortée dans son rôle d'assureur public et sa mission d'assurance automobile se distingue clairement de ses autres mandats. Dorénavant, les contributions d'assurance constitueront un patrimoine fiduciaire distinct, indépendant des choix du gouvernement sur le plan budgétaire. De plus, parce qu'il est essentiel que la Société puisse tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes de la route, la loi lui fait l'obligation de rétablir, graduellement, sa situation financière.

Le gouvernement a accompli d'autres gestes. Ainsi, depuis 1997, la Société finançait le programme d'adaptation de véhicules pour des personnes handicapées qui n'étaient pas accidentées de la route ainsi que la délivrance des vignettes de stationnement pour l'ensemble des personnes handicapées. Pour 2004, cela a entraîné une dépense de 9,8 millions de dollars. Dans le passé, cette dépense devait être financée à même les revenus d'assurance de la Société. Depuis le 1^{er} janvier 2004, le financement de ces deux programmes est assuré par le ministère des Transports, à l'intérieur du périmètre comptable du gouvernement.

De la même façon, durant plusieurs années, la Société a subi un manque à gagner dans le domaine d'affaires des permis de conduire et de l'immatriculation. Ce déficit, qui résultait de tarifs administratifs insuffisants, était épongé à même les revenus provenant des contributions d'assurance. Pour 2004, cela représentait une somme de 42 millions de dollars. Le gouvernement a accepté le principe selon lequel il comblera ce manque à gagner pour 2004 et continuera à le faire tant que la Société n'aura pas été en mesure de régulariser la situation. Ce déficit ne devrait donc pas avoir d'effet sur le Fonds d'assurance automobile du Québec.

Enfin, depuis nombre d'années, à même les contributions d'assurance reçues des cotisants, la Société versait au Fonds consolidé du revenu une subvention au transport par ambulance. En 2004, le montant en cause était d'environ 51 millions de dollars. À compter du 1^{er} avril 2005, cette somme n'est plus soustraite du patrimoine d'assurance.

Au total, donc, ces trois dernières mesures mettent un terme au prélèvement annuel de plus de 100 millions de dollars dans la caisse des assurés.

Il y a lieu de saluer ces récentes mesures que le gouvernement a prises : elles démontrent clairement la volonté de redresser les finances de la Société et d'assurer la sécurité et la stabilité du régime d'assurance pour les années à venir.

LES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2004

En raison des changements administratifs et comptables, les états financiers de 2004 ne se comparent pas directement à ceux des années antérieures. Néanmoins la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec est très nette : un déficit global des revenus sur les dépenses de 163 millions de dollars, un déficit accumulé de 617 millions de dollars et, pour la première fois, un état de sous-capitalisation.

Le déficit aurait été beaucoup plus important n'eût été l'excellent rendement, de 14,6 p. 100, sur les placements gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec et l'adoption, dès 2004, de la comptabilisation de l'actif à sa juste valeur. Cette nouvelle convention comptable reflète une tendance internationale et découle d'une nouvelle norme sur les instruments financiers. En utilisant cette méthode, les résultats financiers globaux reflètent mieux la valeur réelle de l'actif, mais ils deviennent plus sujets à fluctuation au rythme des réactions du marché.

À cette fin, les résultats de l'année courante sont plus révélateurs. En 2004, les revenus atteignaient 743 millions de dollars¹ alors que les dépenses s'élevaient à 1 191 millions de dollars. Le déficit de financement de l'année courante est donc de 448 millions de dollars.

Par ailleurs, au 31 décembre 2004, le taux de capitalisation du Fonds d'assurance automobile du Québec n'était que de 92 p. 100. Cela signifie qu'à cette date, l'actif de ce fonds ne correspondait qu'à un peu plus des neuf dixièmes de la valeur actuelle de ses engagements envers les victimes de la route.

Un redressement est donc plus que nécessaire.

LA NÉCESSITÉ DE PASSER À L'ACTION

S'il n'est pas trop tard pour redresser la situation, il n'y a pas non plus de temps à perdre pour mettre en place les solutions qui nous permettront d'atteindre l'équilibre budgétaire. C'est par un formidable travail d'équipe que nous y parviendrons, avec la participation de tous ceux et celles qui entourent et composent la Société : les membres du gouvernement, le ministère des Transports, les membres du conseil d'administration, les gestionnaires, les employés, les partenaires et les assurés eux-mêmes.

1. Ce montant ne comprend pas les autres revenus de placements.

Au cours de 2005, nous mettrons en œuvre divers travaux en vue d'optimiser toutes les facettes de notre organisation. Nous ferons en sorte que les activités et les investissements soient recentrés sur l'accomplissement de la mission de la Société : protéger et assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Du côté de l'assurance, en collaboration avec les partenaires du milieu de la santé, nous allons revisiter tous les aspects de l'indemnisation et des services aux personnes accidentées. Du côté de la sécurité routière, en collaboration avec nos partenaires des milieux du transport et de la sécurité publique, nous allons examiner des moyens de renforcer notre action en vue de réduire le nombre de victimes de la route, particulièrement en ce qui concerne les facteurs d'accidents comme la vitesse excessive, l'alcool au volant ou les comportements à risque.

L'objectif est simple : pour des raisons d'équité entre les cotisants, nous devons veiller à ce que la Société soit bien administrée et à ce que, chaque année, les revenus du Fonds d'assurance automobile du Québec couvrent le coût projeté des accidents de l'année. Nous devons également viser à ce que les contributions d'assurance reflètent le risque d'assurance que représente chaque catégorie de cotisants.

Mes premiers mois à la tête de la Société sont venus confirmer que la Société de l'assurance automobile du Québec est un véritable joyau du Québec, une organisation à peu près unique en Amérique, enviée de plusieurs gouvernements. Je n'ai pas été surpris de constater que, dans chacun de ses domaines d'affaires, la Société compte des réalisations importantes à son actif, notamment sur le plan de l'amélioration de la qualité du service. Tous les employés de la Société peuvent être fiers de cette institution.

Je tiens à remercier le ministre des Transports, monsieur Michel Després, pour la confiance qu'il m'a témoignée. Je remercie aussi les membres du Conseil d'administration et toute la direction de la Société pour leur accueil et leur soutien. De jour en jour, je constate leur haut degré d'engagement envers la Société et leur enthousiasme sans équivoque pour relever les défis qui nous attendent.

Pour la Société, 2005 sera une année charnière, une année marquée par des décisions stratégiques. J'invite tous ceux et celles qui ont à cœur de mettre leur compétence et leur talent au service de « la personne avant toute chose » à se joindre à moi pour redresser la situation. Il y va de l'avenir de la Société et de celui du régime public d'assurance automobile.

Le président-directeur général,



John Harbour

Québec, avril 2005

DÉCLARATION

DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, la clientèle et les partenaires de la Société;
- présente les activités du Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que les états financiers vérifiés de ce fonds au 31 décembre 2004;
- expose les autres services de la Société, ses ressources et ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2004;
- présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2001-2005 révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005* ainsi que les résultats obtenus au cours de l'année 2004;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et les résultats obtenus par celle-ci.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2004.

Le président-directeur général,



John Harbour
Québec, avril 2005

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail accompli au cours d'un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, 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 présentée dans le rapport de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Société nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification et des Enquêtes,



Denis Pelletier
Québec, avril 2005

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie aux responsabilités générales de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). C'est pourquoi elle rend compte, annuellement, à l'Assemblée nationale des résultats qu'elle a obtenus à l'égard des engagements de son plan stratégique et de ceux de sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, une des vice-présidences de la Société est constituée en agence sous le nom de Contrôle routier Québec; elle produit donc un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

Enfin, avec l'entrée en vigueur du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, la Société a été investie d'un nouveau mandat, celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle doit produire un rapport annuel à l'Assemblée nationale.

LA PRÉSENTATION DU RAPPORT

Pour ce qui est de l'année 2004, il a été décidé de satisfaire aux exigences précitées en publiant les cinq fascicules suivants :

- *Le rapport du président-directeur général.* C'est le présent fascicule. Il comprend notamment le message du président-directeur général et la présentation de la Société;
- *Le Fonds d'assurance automobile du Québec.* Ce fascicule constitue le rapport annuel du Fonds d'assurance automobile. Il en présente les états financiers vérifiés et fait état des activités et des ressources correspondantes;

- *Les autres services, le personnel et les ressources.* Ce fascicule décrit les services de la Société qui ne se rapportent pas au Fonds d'assurance automobile du Québec, et donne une vue d'ensemble des ressources afférentes et de leur utilisation. Il comprend les états financiers vérifiés de la Société;
- *Les résultats.* Ce fascicule comprend la reddition de comptes à l'égard, d'une part, des objectifs du Plan stratégique 2001-2005 de la Société, lequel a été révisé en 2003 pour tenir compte des changements survenus et des nouvelles priorités gouvernementales, et, d'autre part, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens révisée, qui a été rendue publique le 1^{er} juillet 2003;
- *L'agence Contrôle routier Québec.* Ce fascicule contient le rapport annuel de gestion 2004 de l'agence Contrôle routier Québec.

Mentionnons que tous ces documents sont disponibles dans le site Web de la Société. De plus, il s'y trouve un sixième document qui regroupe des renseignements complémentaires. Dans les précédents rapports annuels de gestion, ceux-ci étaient présentés en annexe.

LA SOCIÉTÉ

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 et du Code de la sécurité routière, et elle voit à l'application partielle de sept autres lois en vertu d'ententes prévues dans ce code².

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,

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec,
 - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation;
 - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention;
 - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- 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.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, ou avec l'un de ses ministères ou organismes, comme le programme d'adaptation de véhicules et les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées.

De concert avec ses partenaires publics et privés, la Société exerce parallèlement son action en assurance automobile et en sécurité routière.

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, telle qu'elle a été modifiée par le projet de loi n° 55³, prévoit que la Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité,

- elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité, mis en place par la Loi sur l'assurance automobile. Les personnes accidentées de la route sont indemniées 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 lorsque leur condition physique le justifie;
- elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire, ce qui permet de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures;
- en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, elle 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. Elle met également au point des politiques et des programmes en matière de sécurité routière, et elle en fait le suivi;
- elle perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance. Elle a aussi la responsabilité de fixer le taux des contributions d'assurance automobile, après avoir obtenu et rendu public l'avis d'un conseil d'experts constitué à cette fin.

2.

La liste des lois et des règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1 du présent fascicule.

3.

Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a été sanctionné et est entré en vigueur le 17 décembre 2004. Pour l'essentiel, cette loi a pris effet le 1^{er} janvier 2004.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère l'accès au permis de conduire et s'assure que les conducteurs possèdent les qualités et les aptitudes nécessaires pour conduire. Elle gère l'immatriculation des véhicules et s'assure que les véhicules respectent les normes établies en vue de favoriser la sécurité routière. Elle perçoit, pour le compte du gouvernement, les droits et les taxes afférents.

Enfin, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec⁴, elle contrôle, sur l'ensemble du territoire québécois, le respect des normes afférentes au transport de personnes et de marchandises.

Des actions empreintes de valeurs

Les valeurs⁵ qui sous-tendent les actions de la Société, de même que celles 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 qui favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

UN PEU D'HISTOIRE

En août 1977, la Régie de l'assurance automobile du Québec voyait officiellement le jour pour administrer le nouveau régime public d'assurance automobile du Québec. Ce régime sans égard à la responsabilité est entré en vigueur le 1^{er} mars 1978. Il permettait aux victimes d'accidents de la route d'obtenir rapidement une compensation financière pour combler les pertes économiques résultant des dommages corporels subis dans un accident de la route. Par conséquent, à cette fin et à partir de ce moment, aucune action en justice ne pouvait être recevable ni nécessaire.

Auparavant, le régime d'assurance automobile en vigueur au Québec était soumis aux règles générales de la responsabilité civile. Il était souvent difficile et coûteux d'établir la responsabilité d'un individu et de lui réclamer une indemnisation, sous réserve, par ailleurs, qu'il soit solvable. Une partie seulement des pertes économiques pouvait ainsi être compensée, et ce, au prix de frais et de délais importants. De plus, les primes d'assurance ne cessaient d'augmenter. Cette situation a motivé le gouvernement à mettre sur pied un comité d'étude et puis, quelques années plus tard, à proposer à l'Assemblée nationale de mettre en place un régime d'assurance public sans égard à la responsabilité pour les dommages corporels subis dans un accident de la route.

En 1980, comme la Régie de l'assurance automobile se finançait en percevant une contribution d'assurance sur les permis de conduire et sur l'immatriculation des véhicules routiers, le gouvernement a décidé, de transférer sous sa responsabilité les activités du Bureau des véhicules automobiles du ministère des Transports. De ce fait, la Régie recevait également le mandat de promouvoir la sécurité routière.

En 1990, la Régie de l'assurance automobile du Québec devient la Société de l'assurance automobile du Québec et obtient la responsabilité du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises. Recouvrant la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation, l'organisation ainsi édiflée peut être considérée comme un modèle hors pair de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques de la route. Ces diverses facettes de l'intervention de la Société lui confèrent un rôle déterminant dans l'amélioration du bilan routier, dont les bénéfices reviennent à l'ensemble de la collectivité.

L'année 2004 marque la mise sur pied du Fonds d'assurance automobile du Québec. Ce fonds est une fiducie d'utilité sociale dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées de la route de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

Au cours des vingt-six années écoulées depuis l'entrée en vigueur du régime d'assurance automobile, la Société a versé plus de 11 milliards de dollars en indemnités à quelque 780 000 personnes accidentées; de plus, au cours de la même période, par 10 000 véhicules autorisés à circuler, le nombre de décès a été réduit de près de 79 p. 100 et le nombre de blessés graves, de 56 p. 100⁶. Elle peut donc être fière de sa contribution à la collectivité québécoise.

4. L'agence Contrôle routier Québec est une vice-présidence de la Société dédiée au contrôle routier. En tant qu'agence, elle produit son propre rapport annuel de gestion. Celui-ci fait l'objet du fascicule intitulé *Le contrôle routier*.

5. Signalons qu'en 2004, la Société a amorcé la révision de ses valeurs organisationnelles.

6. Le nombre de décès est passé de 6,0 à 1,2 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler; le nombre de blessés graves est passé de 26,1 à 11,6 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler.

LA DIRECTION

Le président-directeur général

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.

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé du président et de onze autres 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 Québec⁷, en vigueur depuis le 1^{er} septembre 1999.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, 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 des 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. En 2004, il en a tenu neuf.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé du président-directeur général et de trois autres personnes nommées au sein du conseil d'administration. Il a pour mandat, notamment, 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 recommande l'approbation au conseil d'administration. Ce comité doit tenir deux séances par année au moins; en 2004, il en a tenu six.

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, notamment, à évaluer les orientations, les stratégies et les mesures prises à l'égard du service à la clientèle et à l'endroit de l'image de marque de la Société. Ce comité se réunit au besoin. En 2004, il a tenu deux séances.

Le comité sur les technologies de l'information

Le comité sur les technologies de l'information est composé de trois personnes désignées au sein du conseil d'administration. Son mandat consiste, notamment, à veiller au développement harmonieux de l'informatique, à examiner la pertinence et le coût des choix technologiques et à analyser le budget des dépenses en informatique. Ce comité se réunit au besoin. En 2004, il s'est réuni trois fois.

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. La directrice générale de la Planification et de la coordination et le directeur du Secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité, qui constitue l'équipe de direction, se réunit généralement aux deux semaines.

7.
Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent fascicule.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT



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

VICE-PRÉSIDENT



Ludger St-Pierre
Affaires
Directeur adjoint -
Développement
Fondation de l'U.L.



Ida Crasto
Affaires
Andersen-Sima Maritime inc.



André Lesage
Comptabilité
Heenan Blaikie



Céline Garneau
Droit
Langlois, Kronström,
Desjardins



André Gauthier
Affaires
André Gauthier Holding inc.



Serge Ménard
Affaires
Place des Galeries inc.



William-Peter Nash
Affaires
Digico Réseau Global



Serge Rémillard
Affaires
Raymond, Chabot,
Grant, Thornton
Gestion du patrimoine



Marie Carole Tétreault
Droit
Fasken, Martineau,
DuMoulin

LE COMITÉ DE DIRECTION

PRÉSIDENT



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



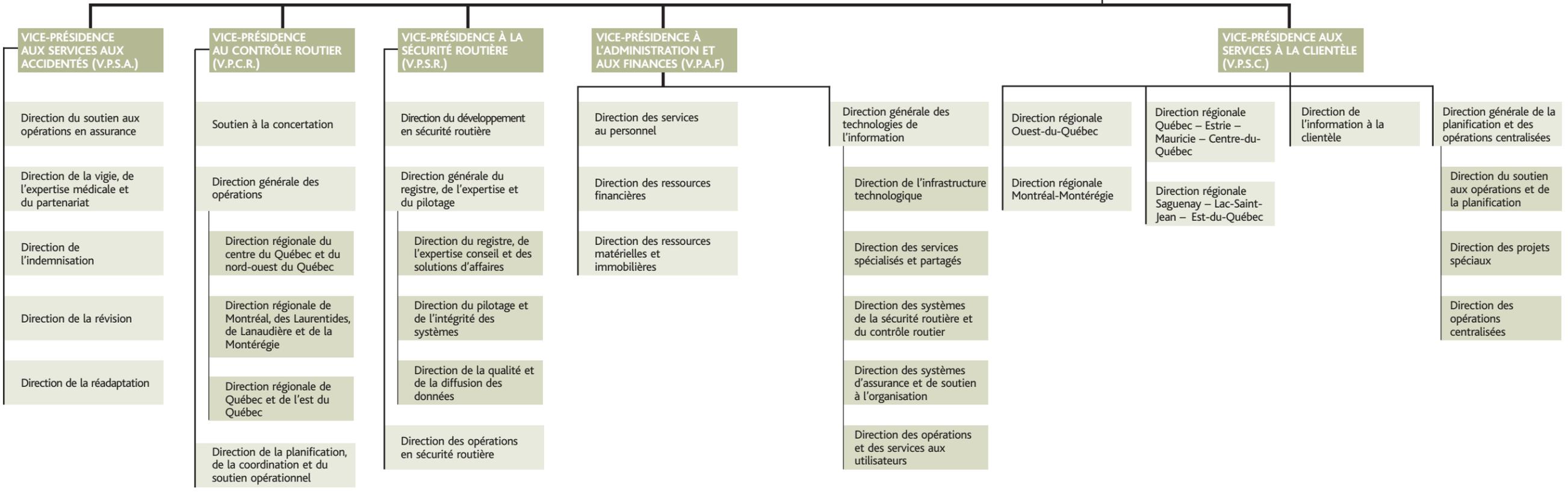
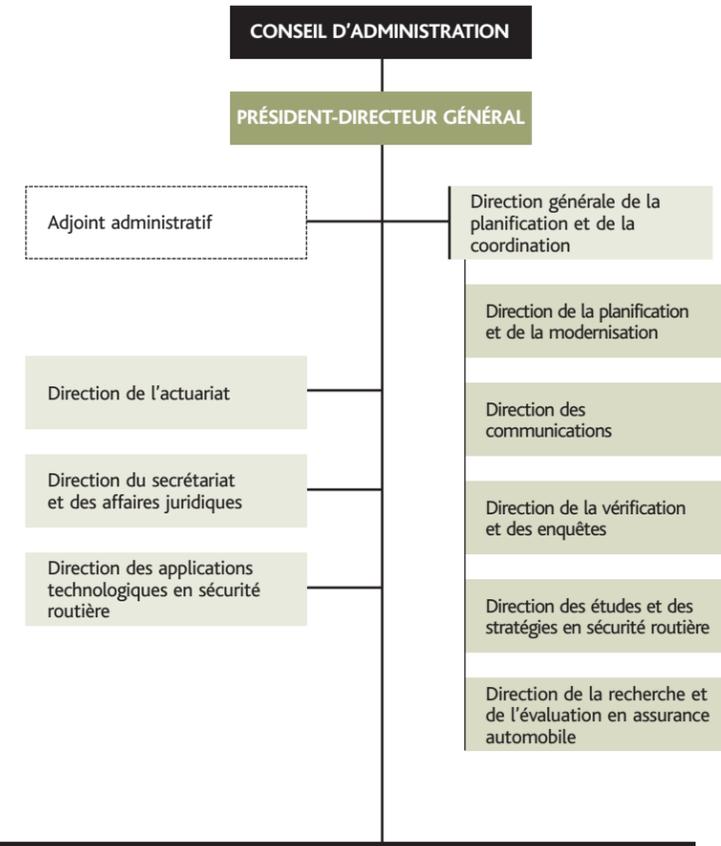
Christine Ellefsen
Directrice générale de la
planification et de la
coordination



Claude Gélinas
Directeur du secrétariat et
des affaires juridiques

L'ORGANISATION

ADMINISTRATIVE Au 31 décembre 2004



L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

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

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques fournit 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. Elle apporte également son soutien aux unités administratives sur toute question d'ordre juridique dont le contexte est non litigieux. Enfin, elle assure la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et devant les tribunaux administratifs.

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 obligations 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*.

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 et des programmes en matière de sécurité routière et elle évalue des programmes touchant les services aux personnes accidentées. Enfin, elle assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

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 que prévoit 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 pour 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. Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandises sont respectées dans l'ensemble du territoire québécois. Ces normes visent non seulement les autobus et les camions lourds, mais aussi les voitures de taxi. La vice-présidence 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 en cause, 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 surveille 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 est responsable des registres de la Société. À ce titre, notamment, elle définit les normes et les marches à suivre s'appliquant 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 du personnel et des ressources nécessaires au bon accomplissement de la mission et des mandats de la Société. À cette fin, elle met en place des politiques et des processus, et elle assure la diffusion de l'information à leur sujet; de plus, en matière de ressources financières, de ressources matérielles et immobilières, de technologies de l'information et de gestion du personnel, elle fournit des conseils, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au 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 généraux et spécifiques à l'ensemble de la population. 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.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

Une clientèle nombreuse et diverse

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

Les conducteurs de véhicules (automobiles, cyclomoteurs, motocyclettes et véhicules lourds) – y compris les apprentis conducteurs –, les cyclistes, les piétons, les propriétaires de véhicules – individus comme 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 appréciés

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société s'allie à de nombreux partenaires 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 établissements 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.

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 : Transports, Sécurité publique, Justice, Éducation; 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, c'est-à-dire l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) et CAA Québec, les regroupements de commerçants de véhicules neufs et usagés, 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 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.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES⁸

En 2004, la Société a reçu 4 852 requêtes de plaignants, comparativement à 4 000 en 2003, en grande majorité (80 p. 100) par téléphone. Toutefois, cette augmentation n'est qu'apparente, puisque, avant la mise en place du nouveau système de gestion des plaintes, en avril 2003, les plaintes reçues n'étaient pas toutes enregistrées.

De ces 4 852 requêtes de plaignants, 4 849 ont été réglées et 2 110 étaient justifiées. Le taux de requêtes justifiées est donc de 44 p. 100, comparativement à 51 p. 100 en 2003. Ce taux plus faible résulte principalement de la baisse importante du nombre de plaintes justifiées au sujet de l'accès aux services.

Selon la politique de la Société sur le traitement des plaintes, une plainte est dite justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore qu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de service à la clientèle ou aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Une telle plainte appelle généralement un correctif ou une intervention de la part de la Société.

Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes justifiées étaient liés aux changements réclamés relativement aux politiques ou aux pratiques (19 p. 100), aux demandes de correction ou de réparation (12 p. 100), aux délais de traitement (11 p. 100), à la qualité du produit ou du service (10 p. 100) et à la fiabilité des renseignements obtenus (10 p. 100).

À la suite de recommandations du Bureau des plaintes, les unités administratives ont apporté des clarifications et des correctifs. Mentionnons, par exemple, la distinction entre les notions de remisage et de mise au rancart d'un véhicule.

Il convient de mentionner ici que, à compter du 1^{er} janvier 2005, les contrôleurs routiers seront assujettis au Code de déontologie des policiers du Québec. Par conséquent, les plaintes au sujet de leur comportement seront traitées dorénavant par le Commissaire à la déontologie policière.

8.

En avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que le déploiement de ce nouveau système n'est toujours pas achevé, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

ANNEXES

1	LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ	28
2	LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	30

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

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 d'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, motoneigistes 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 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 entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de 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 donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 0.1.4.1)
- 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)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 4.2.1)
- 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 connaissances (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)

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 gouvernement⁹. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par des 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.

9. Rappelons que le présent code a été adopté en 1999. Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a porté le nombre de membres du Conseil d'administration à douze.

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 œuvre 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 œuvre 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.

Le présent code entre en vigueur le 1^{er} septembre 1999.

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 