



SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE  
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
2004

LES AUTRES SERVICES,  
LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES

# TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE	3
LES ACTIVITÉS	4
Le droit d'accès au réseau routier	4
Le transport des personnes et des marchandises	5
D'autres mandats de la Société	5
LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES	6
Le personnel	6
Les ressources financières	11
Les technologies de l'information	14
Les ressources matérielles et immobilières	17
LES ÉTATS FINANCIERS	18
Un aperçu des états financiers de la Société	18
Société de l'assurance automobile du Québec – états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2004	21

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](http://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.

## NOTE LIMINAIRE

Le présent fascicule du rapport annuel de gestion 2004 de la Société porte sur les mandats qu'elle exerce à part celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Il décrit sommairement les principales activités de la Société qui ont trait à ces mandats, donne une vue d'ensemble du personnel et des ressources de la Société et présente les états financiers vérifiés de celle-ci.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification et des enquêtes s'appliquent au présent fascicule<sup>1</sup>.

SAAQ 3

*Les autres services,  
le personnel et  
les ressources*

1. Cette déclaration et ce rapport sont placés en tête du volume intitulé *Le rapport du président-directeur général* du présent rapport annuel de gestion.

## LES ACTIVITÉS

En 2004, en plus de sa mission de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a exercé ses fonctions en ce qui a trait à la gestion du droit d'accès au réseau routier et au transport routier des personnes et des marchandises. Elle a également exercé divers autres mandats. Les lignes qui suivent présentent un survol des activités correspondantes.

### LE DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

En vue de favoriser la sécurité de l'ensemble des usagers de la route, la Société contrôle l'accès au réseau routier public. Avant de délivrer un permis de conduire, elle contrôle l'identité des demandeurs et s'assure que ces derniers satisfont aux exigences du Code de la sécurité routière (L.R.Q, c. C-24.2). Avant de délivrer l'immatriculation d'un véhicule, elle vérifie les droits de propriété de ce véhicule et s'assure qu'il répond aux exigences du même code. De plus, elle tient un registre des événements se rapportant aux conducteurs, fait un suivi de l'état de santé de certains d'entre eux et veille à l'application de diverses 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). Enfin, elle veille au respect d'exigences en matière de vérification mécanique et d'entretien préventif de certains véhicules.

### 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 ou administrative, 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.

En vue de l'obtention d'un permis de conduire, la Société met au point des outils d'apprentissage de la conduite de véhicule ainsi que des méthodes et des outils d'évaluation de la capacité et de la compétence des candidats au permis de conduire. Par la suite, l'apprentissage des nouveaux conducteurs est encadré dans un programme d'accès graduel à la conduite.

De plus, la Société exerce un suivi de la capacité de conduire des détenteurs de permis; elle le fait par divers moyens, dont le dossier des points d'inaptitude et l'évaluation médicale des conducteurs. En ce qui concerne les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Société a mis en place un système de suivi du comportement qui prévoit le signalement à la Commission des transports de ceux qui présentent un risque élevé.

### 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<sup>2</sup>. Ils comprennent également l'attestation de conformité et les permis spéciaux de circulation.

### L'information à la clientèle

Un service téléphonique de renseignements généraux, sans frais, est mis à la disposition de la population. L'accès par télécscripteur est disponible pour les personnes sourdes et pour 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 la demande 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 par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive, qui reste disponible en dehors des heures normales d'affaires. Signalons enfin que la clientèle peut accéder à divers renseignements dans le site Web de la Société et y effectuer certaines transactions.

## Le traitement des demandes de mainlevée de saisie

Un véhicule peut être saisi parce que le conducteur du véhicule a conduit durant sanction ou sans permis valide. Dans certains cas, le propriétaire peut alors demander de reprendre possession de son véhicule avant la fin du délai normal de trente jours. Sur réception d'une telle demande, la Société en établit, sans tarder, l'admissibilité et rend sa décision par écrit.

## La gestion des registres

Le registraire de la Société veille à l'inscription, à la conservation et à la mise à jour des registres officiels de la Société ainsi qu'à la diffusion et à la vente, aux organismes et aux clients autorisés, d'information provenant de ces registres. Ces derniers contiennent de l'information 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 et sur les rapports d'accidents que remplissent les corps policiers. Les registres servent, notamment, à attester la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler.

## LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

### Le suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Conformément au mandat qui lui est donné par la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3), la Société constitue un dossier sur tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Elle identifie ceux dont le comportement présente un risque et qui, en conséquence, doivent faire l'objet de contrôles particuliers.

### Les normes de sécurité des véhicules routiers

Les véhicules servant au transport de personnes et de marchandises doivent faire l'objet d'une vérification mécanique périodique en vue d'établir l'état de fonctionnement de leurs composantes mécaniques et de leur équipement. Dans le cas des autobus et des taxis, cette vérification doit être faite tous les six mois et, dans le cas des camions, tous les douze mois. Cependant, 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 œuvre ce dernier programme et surveille

la qualité de cette mise en œuvre. De plus, elle surveille la qualité du travail exécuté 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 et en entreprise. Sur route, il vise à détecter les transporteurs qui ne se conforment pas aux normes. En entreprise, il vise à reconnaître les entreprises qui ne se soumettent pas aux exigences de la loi et, le cas échéant, à prendre les mesures appropriées.

## D'AUTRES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

### Des services destinés aux personnes handicapées

Conformément au projet de loi n° 55 (2004, c. 34), rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2004, le ministère des Transports a la responsabilité du programme d'adaptation des véhicules et du programme des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. À titre de mandataire de ce ministère, la Société pourra poursuivre son mandat dans ce secteur d'activité, mais il appartiendra au ministère précité de fixer les normes et d'en assumer les frais d'exploitation.

### La délivrance des licences de commerçant et de recycleur

Pour acquérir des véhicules routiers en vue d'en faire le commerce, une personne doit être titulaire d'une licence de commerçant délivrée par la Société et fournir un cautionnement. Pareillement, les recycleurs de pièces de véhicules doivent détenir une licence et fournir un cautionnement. De plus, le recycleur doit tenir un registre, sujet à contrôle par la Société.

### La récupération des amendes impayées

Lorsqu'une personne a fait défaut de payer des amendes imposées à la suite d'infractions au Code de la sécurité routière, ou à un règlement relatif à la circulation ou au stationnement<sup>3</sup> adopté par une municipalité, la Société de l'assurance automobile du Québec, sur demande d'un percepteur des amendes, suspend le droit de conduire de cette personne et interdit de mettre en circulation tout véhicule routier immatriculé au nom de celle-ci ou de faire des transactions sur ce véhicule. La Société peut également communiquer à certaines personnes des renseignements au sujet des restrictions au droit de faire des transactions.

3.

Les infractions relatives au stationnement ont été ajoutées par le projet de loi n° 6 (2003, chapitre 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, qui est entré en vigueur en mai 2004.

# LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES

## LE PERSONNEL

### Vue d'ensemble de l'effectif

Durant l'année 2004, la Société a utilisé 3 359 équivalents temps complet (ETC), soit 2 668 ETC réguliers et 691 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 79 ETC (2,4 p. 100).

#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel d'encadrement	175	5,2 %	173	0
Personnel professionnel	909	27,0 %	896	62
Personnel technicien et assimilé	634	18,9 %	527	143
Personnel de bureau	1 323	39,4 %	857	619
Personnel des agents de la paix	303	9,0 %	316	0
Personnel ouvrier	15	0,5 %	13	4
<b>Total</b>	<b>3 359</b>	<b>100,0 %</b>	<b>2 782</b>	<b>828</b>

#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les mandats de la Société

	Nombre de ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 301	38,7 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 408	42,0 %
Autres mandats	650	19,3 %
<b>Total</b>	<b>3 359</b>	<b>100,0 %</b>

#### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les régions administratives

Régions administratives	Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 983	1 699	284
autre	202	134	68
<b>total</b>	<b>2 185</b>	<b>1 833</b>	<b>352</b>
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	136	98	38
Saguenay-Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	91	69	22
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	115	81	34
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	185	136	49
Montérégie	184	141	43
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	54	47	7
Montréal	409	263	146
<b>Total</b>	<b>3 359</b>	<b>2 668</b>	<b>691</b>

## Des assouplissements aux règles de gestion de l'effectif

Par sa décision du 10 avril 2003, le Conseil du trésor consentait à la Société certains assouplissements aux règles de gestion de son effectif pour la période s'échelonnant du 1<sup>er</sup> janvier 2003 au 31 décembre 2005 (CT 199846). Ces assouplissements permettent à la Société :

- d'augmenter, à compter du 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 3 p. 100 par année, afin de tenir compte de la croissance de la charge de travail dans les activités actuelles de la Société;
- de majorer son effectif régulier et son effectif total autorisés jusqu'à concurrence de 5 p. 100 sur la période de trois ans de l'entente, en vue de pallier l'ajout de nouveaux mandats;
- d'embaucher des employés occasionnels pour des projets non récurrents;
- d'établir le ratio d'encadrement à 1 pour 18 sur la base de l'effectif total autorisé;

- de titulariser 21 cadres à titre « d'adjoint à » – l'équivalent de 7 par année de la durée de l'entente – pour permettre le transfert d'expertise en lien avec le départ, à la retraite, de cadres.

Ces assouplissements ont été consentis en considération de certains engagements de la part de la Société, dont celui de rendre compte, dans son rapport annuel de gestion, de l'utilisation qui aura été faite des assouplissements octroyés, en démontrant leur apport à l'amélioration du rendement.

Il importe de mentionner que, le 7 septembre 2004, le Conseil du trésor a demandé « de limiter, d'ici le 31 mars 2005, l'usage des modalités des ententes de gestion et des assouplissements touchant l'effectif » (CT 201494).

## L'utilisation des assouplissements

Le tableau ci-dessous présente l'effectif autorisé de la Société et le nombre de ETC visés par les assouplissements obtenus.

	Régulier	Total
Effectif autorisé au 31 décembre 2003	2 814	3 070
Assouplissements consentis :		
charge de travail (3 % par année)	84	92
nouveaux mandats (5 % sur 3 ans) <sup>4</sup>	135	145
moins : partie utilisée en 2003	(40)	(64)
partie utilisable en 2004	95	81
partie utilisée en 2004	22	30
Effectif autorisé au 31 décembre 2004	2 920	3 192
Effectif disponible <sup>5</sup>		3 422
moins la moitié des départs à la retraite de l'année 2004		(13)
Effectif utilisable pour 2004		3 409

L'utilisation des ETC additionnels obtenus par le moyen des assouplissements est présentée dans le tableau ci-dessous.

Secteur d'activité	Charge de travail		Nouveaux mandats		Total récurrent		Projets non récurrents
	Rég.	Occ.	Rég.	Occ.	Rég.	Occ.	Occ.
Services aux personnes accidentées	6	12			6	12	95
Contrôle routier	10		1 <sup>6</sup>		11 <sup>6</sup>		4
Permis – immatriculation	8	45	3	8	11	53	13
Amendes impayées			12		12		
Coordination et support	3	8	6		9	8	4
Développement informatique							18
Total	27	65	22	8	49	73	134

En ce qui concerne le ratio d'encadrement, au 31 décembre 2004, il était de 1 cadre pour 18,3 ETC autorisés. Enfin, au cours de l'année 2004, aucun cadre n'a été titularisé à titre d'adjoint.

4.

Le nombre est calculé pour les trois années de l'entente et correspond à 135 ETC réguliers et 145 ETC au total. L'utilisation pour 2003 était de 40 ETC réguliers et de 64 ETC au total.

5.

L'effectif disponible est calculé en ajoutant à l'effectif autorisé les projets non récurrents et la marge de manœuvre.

6.

En 2004, la Société prévoyait embaucher 24 contrôleurs routiers additionnels. Des retards hors de son contrôle ont forcé la Société à reporter cette embauche à l'année 2005.

## L'apport à l'amélioration du rendement

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs à l'aide desquels la Société rend compte de l'apport des assouplissements consentis à l'amélioration du rendement.

Secteur d'activité	Indicateur	Résultat 2002	Résultat 2003	Résultat 2004	Variation 2003-2004	
Communication avec les citoyens	Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins	68 %	82 %	84 %	2 %	
	Taux moyen de rejet des appels	46 %	n. d. <sup>7</sup>	36 %	n. d.	
Services aux personnes accidentées	Nombre de dossiers traités selon la nouvelle approche de service à la clientèle	PSP <sup>8</sup>	1 086	7 057	12 626	79 %
	Proportion des personnes inaptes au travail :					
	– après 18 semaines de traitement continu	PSP	s. o.	42,4 %	48,2 %	14 %
	– après 26 semaines de traitement continu	PSP	s. o.	29,6 %	37,1 %	25 %
	Proportion des cas où un agent d'indemnisation téléphone dans les 10 jours ouvrables lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu <sup>9</sup>	Global	68 %	62 %	76 %	23 %
		PSP	100 %	100 %	100 %	0 %
	Délai moyen entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu, pour les bénéficiaires de la prise en charge rapide	Global	34 j	37 j	37 j	0 %
	Proportion des cas où un premier paiement est versé dans les 30 jours lorsqu'un accidenté a droit à une indemnité de remplacement du revenu	Global	76 %	75 % <sup>10</sup>	76 %	1 %
		PSP	s. o. <sup>11</sup>	86 % <sup>12</sup>	84 %	-2 %
	Nombre de dossiers actifs par agent d'indemnisation	Global	433	351	307	-13 %
		PSP	95	97	115	19 %
	Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide		75 %	73 %	67 %	-8 %
Ratio de contrôle de l'inventaire <sup>13</sup>		69 % <sup>14</sup>	105 % <sup>15</sup>	100 % <sup>16</sup>	-5 %	
Délai moyen de révision, en jours		246	305	266	-13 %	
Contrôle routier	Nombre de mouvements de transport vérifiés	114 226	110 141	104 146	-5 %	
	Nombre de vérifications mécaniques complètes sur route	15 278 <sup>17</sup>	16 592 <sup>17</sup>	12 905	-22 %	

7. En raison du changement du système téléphonique, les données n'étaient pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

8. PSP : Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires.

9. Dans cet indicateur, pour des raisons de conformité avec la Déclaration de services aux citoyens révisée, qui a été rendue publique le 1<sup>er</sup> juillet 2003, la valeur de référence est passée de 14 jours civils à 10 jours ouvrables.

10. Cette valeur a été modifiée par rapport à celle qui apparaissait dans le rapport annuel de gestion 2003 (71 p. 100). Le délai est maintenant calculé sur la base de la date d'émission du paiement.

11. Le nombre de dossiers traités, en 2002, selon le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires n'est pas suffisant pour établir un résultat significatif.

12. Cette valeur a été modifiée par rapport à celle qui apparaissait dans le rapport annuel de gestion 2003 (87 p. 100). Le délai est maintenant calculé sur la base de la date d'émission du paiement.

13. Les nouvelles demandes de révision n'incluent pas celles qui ne sont pas recevables.

14. Le nombre de décisions rendues s'élève à 6 545 et celui des nouvelles demandes recevables, à 9 486.

15. Le nombre de décisions rendues s'élève à 9 099 et celui des nouvelles demandes recevables, à 8 669.

16. Le nombre de décisions rendues s'élève à 11 193 et celui des nouvelles demandes recevables, à 11 199.

17. Les données des années 2002 et 2003 étaient surévaluées. Lorsqu'une vérification mécanique d'un véhicule nécessitait plus d'un certificat de vérification mécanique, le système informatique générait autant de vérifications mécaniques qu'il y avait de certificats. La correction de ces données a été effectuée en 2004.

## Les communications avec les citoyens

En 2004, l'accès aux services téléphoniques a été amélioré de façon notable: le nombre d'appels pris en moins de 180 secondes a augmenté et le nombre d'appels rejetés a diminué. Cette amélioration du rendement a été obtenue malgré le fait que la Société ait répondu à 391 586 appels de plus qu'en 2003, ce qui représente une augmentation de 15 p. 100 du nombre d'appels à traiter. Ce résultat favorable découle de l'engagement, en 2003, de plusieurs préposés additionnels pour le centre d'appels et des investissements faits dans l'optimisation de celui-ci.

## Les services aux personnes accidentées

De mars à septembre 2001, la Société a mené un projet pilote de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires. En raison des résultats positifs obtenus, le 1<sup>er</sup> septembre 2002, il était décidé de procéder au déploiement progressif de ce programme. Au début de l'année 2004, celui-ci était offert partout au Québec. En 2004, 5 569 dossiers de plus qu'en 2003 ont été traités suivant ce programme. L'accroissement de l'effectif dans les services aux personnes accidentées a été, en partie, utilisé à cette fin.

Signalons qu'avec cette approche de soins personnalisés, lorsqu'une personne accidentée a droit à une indemnité de remplacement du revenu, un premier paiement d'indemnité de remplacement de revenu est versé dans les 30 jours dans 84 p. 100 des cas. Avec l'approche traditionnelle, cette proportion est de 76 p. 100.

L'accroissement de l'effectif dans les services aux personnes accidentées visait aussi à réduire le nombre moyen de dossiers actifs par agent d'indemnisation. Sur ce chapitre, en décembre 2004, chaque agent d'indemnisation avait, dans l'ensemble, 44 dossiers de moins à traiter qu'en décembre 2003, ce qui représente une diminution de 13 p. 100.

En ce qui concerne la révision administrative, l'indicateur portant sur le ratio de contrôle de l'inventaire est défini comme le rapport entre le nombre de décisions rendues en révision et le nombre de nouvelles demandes reçues. Les résultats obtenus en 2004 démontrent que les inventaires sont stables, puisque le nombre de décisions rendues est égal au nombre de nouvelles demandes. Toutefois, le délai moyen de la révision a diminué de façon appréciable (13 p. 100), puisqu'il est passé de 305 à 266 jours.

## Le contrôle routier

La Société avait prévu 20 ETC en ce qui a trait à l'engagement des contrôleurs routiers au nouveau poste de contrôle frontalier de Lacolle. La construction de ce poste découle de l'entente signée en 2001 entre le premier ministre du Québec et le gouverneur de l'État de New York. Comme la mise en service du poste a été reportée au mois de mars 2006, les contrôleurs routiers ne seront engagés qu'en 2005.

La mise en œuvre du Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), en collaboration avec le ministère de l'Environnement, est maintenant prévue pour juillet 2006. De nouveaux contrôleurs routiers devront donc être engagés au cours de 2005. À cette fin, 4 ETC ont été prévus.

Pour ce qui est des services en ligne, la Société a utilisé un ETC régulier et 2 ETC occasionnels non récurrents pour le déploiement de l'application *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et pour la formation des mandataires. Notons que le poste régulier a été prévu pour des fonctions de coordination.

Les activités de concertation régionale en matière de contrôle routier ont nécessité l'affectation de deux occasionnels non récurrents. Cette stratégie a été mise en œuvre à la suite d'une expérience pilote menée dans la région de l'Abitibi. L'intérêt démontré par l'industrie du transport routier et par les partenaires gouvernementaux pour cette expérience pilote confirme la pertinence de cette approche.

Par ailleurs, des 10 ETC réguliers ajoutés pour tenir compte de la croissance de la charge de travail, 9 résultent de la conversion de postes occasionnels en postes permanents et un a été utilisé pour le poste d'adjoint au vice-président, créé en 2002.

## La planification de la main-d'œuvre

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé comme objectifs, d'une part, de planifier et de préparer la relève du personnel (objectif 4.3.1) et, d'autre part, d'assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles, c'est-à-dire les membres de communautés culturelles, les personnes handicapées, les anglophones et les autochtones (objectif 4.3.2)<sup>18</sup>.

18.

L'information sur les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs est présentée à la page 42 et suivantes du fascicule intitulé *Les résultats du présent rapport annuel de gestion*.

## La santé des personnes et de l'organisation

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé comme objectif stratégique de promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante (objectif 4.4.1)<sup>19</sup>. Signalements, par ailleurs, que le présent rapport annuel de gestion contient de l'information sur le suivi de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise<sup>20</sup>.

## Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2004, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à sept reprises. Il importe de préciser que, depuis juin 2004, ce comité ne compte plus de représentant du Syndicat de la fonction publique du Québec puisque ce syndicat n'a pas signé le renouvellement de l'entente sur l'organisation du travail.

Les principaux dossiers qui ont été abordés par le CMOT sont :

- la reconnaissance;
- la recherche-intervention évaluative sur la santé du personnel menée par l'Université Laval;
- la modernisation de l'État;
- la réforme de la justice administrative;
- l'éthique et la déontologie;
- le plan de renouvellement du personnel;
- le programme de mentorat;
- le programme de relève de gestion;
- la démarche de sensibilisation sur le harcèlement et la violence au travail;
- le projet de loi n° 55 (2004, c. 34);
- le plan stratégique 2001-2005 révisé;
- la démarche sur la vision d'avenir et sur les valeurs organisationnelles;
- le projet de politique sur la gestion de la diversité;
- la création d'une table jeunesse;
- l'évaluation comparative en gestion des personnes.

Un sous-comité du CMOT a aussi été formé afin de participer aux travaux liés à la révision du régime d'aménagement du temps de travail, tandis que quatre autres sous-comités ont poursuivi leurs travaux à propos, respectivement, de l'éthique et de la déontologie, des aménagements au siège social, de la reconnaissance du personnel, et de la recherche sur la santé.

De plus, afin d'optimiser les discussions sur l'organisation du travail, chacune des vice-présidences de la Société utilise un comité local d'organisation du travail (CLOT). Le mandat d'un tel comité est d'examiner, dans le contexte de la vice-présidence, les questions relatives à l'organisation du travail, aux règles de travail et aux modes de livraison des services publics. Les objectifs poursuivis consistent à contribuer à l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, à optimiser l'utilisation des ressources disponibles, à maintenir et à améliorer la qualité de vie au travail des employés et à favoriser la collaboration entre la direction et le syndicat. En 2004, au total, les CLOT ont tenu 21 réunions.

## La formation du personnel

Au cours de l'année 2004, la Société a investi 4,5 millions de dollars pour la formation de son personnel, ce qui représente un peu moins de 3 p. 100 de la masse salariale, comparativement à un peu plus de 2 p. 100 en 2003. Les activités de formation ont porté, notamment, sur les sujets suivants :

- l'intégration à l'emploi et la formation à la tâche;
- la gestion axée davantage sur les résultats;
- les pratiques administratives en gestion du personnel et des ressources;
- l'accompagnement professionnel (*coaching*);
- la formation des formateurs;
- la santé et la sécurité au travail;
- la langue anglaise;
- les habiletés requises pour le contact avec le public.

En 2005, afin de bien desservir une clientèle de plus en plus diversifiée, le programme de formation interculturelle en service à la clientèle sera revu en tenant compte de la nouvelle Politique sur la gestion de la diversité.

19.  
L'information sur les résultats obtenus à l'égard de cet objectif est présentée à la page 44 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

20.  
Voir à la page 76 et suivantes du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

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 créé une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société a été désignée comme fiduciaire. Ce fonds est affecté exclusivement à l'indemnisation des personnes accidentées ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Les autres mandats de la Société sont maintenus, avec des modalités parfois différentes. Ce sont : la gestion de l'accès au réseau routier, le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises, la gestion de programmes pour les personnes handicapées ainsi que la gestion de la récupération des amendes impayées pour les municipalités et le gouvernement.

Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), qui est entré en vigueur le 17 décembre 2004, avait effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004. Comme l'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec doit être nettement distinguée des autres mandats de la Société, cette dernière a dû répartir les avoirs et les dettes entre ce fonds d'assurance et l'ensemble des autres mandats à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2004. De plus, elle a dû mettre en place un système permettant de distinguer et de suivre les activités et les ressources relatives à chaque mandat.

La présente section fait état du financement et des flux de trésorerie de la Société, de même que des frais d'administration se rapportant à l'ensemble des mandats de celle-ci.

### Le financement de la Société

En matière de gestion de l'accès au réseau routier, pour subvenir à ses besoins, la Société compte essentiellement sur les frais qu'elle perçoit relativement à certains services. Or, depuis plusieurs années, la Société doit composer avec un déficit de financement, qui découle de l'insuffisance des frais perçus. Ainsi, en 2004, pour chaque dollar perçu, la Société a dû soutenir un coût de 1,44 \$. Rappelons que le tarif des frais perçus n'a pas connu de hausse depuis 1990. Pour 2004 et jusqu'à ce que la Société atteigne l'autofinancement, le gouvernement comblera le déficit de financement des opérations pour les mandats en matière d'accès au réseau routier.

Les activités du contrôle routier sont financées par le gouvernement du Québec conformément à une entente qui prend fin en mars 2005.

Depuis quelques années, la Société devait contribuer au financement de programmes pour les personnes handicapées. Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) a mis fin à cette situation. De plus, la Société s'apprête à conclure, avec le ministère des Transports du Québec, une entente qui prévoit le remboursement à la Société des dépenses afférentes à ces mandats pour toute l'année 2004.

En mai 2004, la Société, en collaboration avec ses partenaires d'autres ministères et des cours municipales, a mis en œuvre des 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. Les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et l'interdiction de la mise en circulation de véhicules. Pour défrayer la Société des dépenses engagées dans la mise en œuvre de ces mesures, un montant est déduit du total des amendes perçues, puis remis à la Société.

### Les flux de trésorerie

Les sommes perçues par la Société en 2004 ont trait au Fonds d'assurance automobile du Québec et à ses autres mandats. En plus des revenus qu'elle perçoit pour les besoins de ce fonds d'assurance (les contributions d'assurance et les revenus de placements) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais de service), la Société perçoit des sommes importantes à titre de mandataire du gouvernement du Québec et aussi, mais à un degré beaucoup moindre, pour le compte d'autres administrations provinciales et d'États américains. Ce sont les droits relatifs à l'immatriculation des véhicules et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions au transport en commun.

Comme fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société doit transférer dans ce fonds, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance. De plus, elle doit déposer à la Caisse de dépôt et placement du Québec les sommes dont elle prévoit ne pas avoir besoin immédiatement pour les affaires courantes du Fonds d'assurance. Au 31 décembre 2004, le solde dû à la Société par ce fonds s'établit à 205,1 millions de dollars.

Au cours de l'exercice 2004, les encaissements de la Société totalisent 2 990,9 millions de dollars, comparativement à 2 606,2 millions de dollars en 2003. La part qui revient au gouvernement du Québec et à d'autres partenaires s'établit à 1 656,4 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 4,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Les placements ont généré, quant à eux, des encaissements de 565,6 millions de dollars, comparativement à 190,0 millions de dollars pour l'exercice 2003. Cette augmentation résulte, en grande partie, des gains réalisés lors du rééquilibrage du portefeuille de placements de la Société.

Afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les frais d'intérêt versés à la Caisse en 2004 s'établissent à 963 milliers de dollars. L'exercice financier 2004 se termine avec un solde de marge de crédit de 146,4 millions de dollars.

### Les frais d'administration

En 2004, pour l'ensemble des mandats de la Société, y compris le Fonds d'assurance automobile du Québec, les frais d'administration se sont établis à 313,6 millions de dollars<sup>21</sup>.

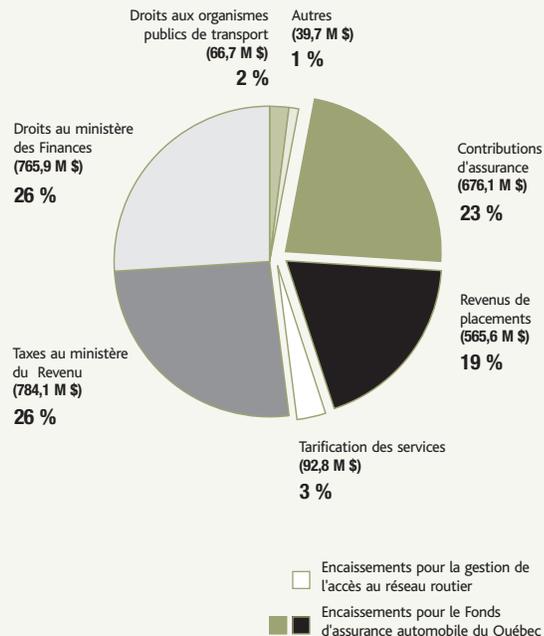
La Société gère son budget de frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation et, d'autre part, le coût des projets administratifs et des projets de développement en technologies de l'information.

Les frais d'exploitation représentent 289,2 millions de dollars. Le graphique suivant présente la répartition par catégorie de ressources.

Quant aux investissements qui ont été faits en 2004 relativement aux projets de développement, ils s'élèvent à 35,6 millions de dollars. De ce montant, 29,8 millions de dollars constituent un actif immobilisé et 5,8 millions représentent une dépense. En tenant compte de l'amortissement de 18,6 millions de dollars, la dépense totale de l'année en ce qui a trait aux projets de développement s'élève à 24,4 millions de dollars.

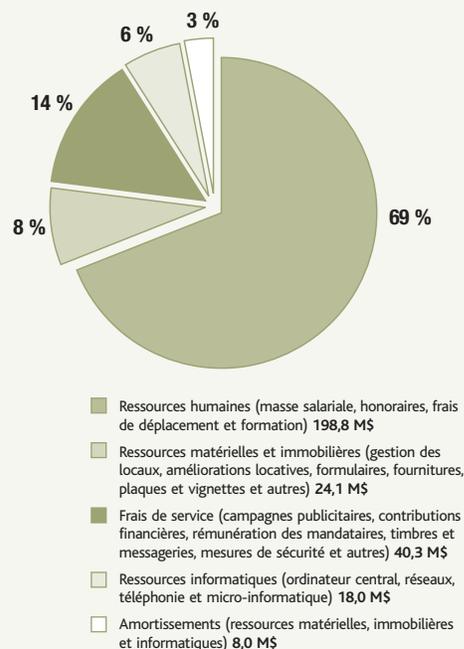
Ces projets sont décrits ci-dessous dans la section intitulée « Les technologies de l'information ».

### RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS



### RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION

par catégorie de ressources



21. Sans compter les frais d'utilisation du siège social et l'amortissement afférent.

## La gestion par activité

En 2004, la Société a mis en place un système de gestion par activité. La comptabilité par activité permet de s'assurer de la répartition des dépenses entre les produits et services offerts par la Société. Cette répartition est faite de la façon la plus fidèle possible à partir de l'information de gestion disponible.

L'application de cette méthode a permis d'évaluer les frais d'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec à 116,4 millions de dollars<sup>22</sup> et ceux des autres mandats de la Société à 197,2 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente la répartition des frais d'administration entre les mandats et les activités de la Société.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ENTRE LES MANDATS ET LES ACTIVITÉS		ANNÉE 2004
		(en millions de dollars)
<b>Fonds d'assurance</b>		
Indemnisation et réadaptation	77,0	
Prévention et promotion en sécurité routière	16,4	
Perception des primes d'assurance	17,4	
Gestion du régime d'assurance automobile	5,6	
<b>Total</b>	<b>116,4</b>	<b>116,4</b>
<b>Gestion de l'accès au réseau routier</b>		
Permis de conduire et immatriculation	109,5	
Évaluation de la santé des conducteurs	6,9	
Gestion des sanctions des conducteurs	5,5	
Communication de renseignements	5,2	
Traitement des dossiers des PEVL <sup>23</sup>	3,3	
Autres activités	2,9	
<b>Total</b>	<b>133,3</b>	
<b>Contrôle du transport routier des personnes et des marchandises</b>		
Contrôle sur route et en entreprise	54,5	
Entretien préventif et vérification mécanique	4,1	
<b>Total</b>	<b>58,6</b>	
<b>Récupération des amendes impayées</b>		
<b>Total</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>
<b>Programmes pour les personnes handicapées</b>		
Administration des subventions pour l'adaptation de véhicules	0,5	
Gestion des vignettes de stationnement	1,3	
<b>Total</b>	<b>1,8</b>	
<b>Mandats à l'exclusion du Fonds d'assurance automobile du Québec</b>		<b>197,2</b>
<b>Total général (Fonds d'assurance automobile du Québec et autres mandats)</b>		<b>313,6</b>

22. Sans compter les frais d'utilisation du siège social et l'amortissement afférent.  
23. PEVL : propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

## LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2004, les investissements dans les projets de technologies de l'information et dans les projets administratifs s'élevèrent à 35,6 millions de dollars. Le tableau suivant montre leur répartition entre divers domaines d'activité. Il indique également, pour chacun de ces domaines, si les projets qui ont été menés ont trait au Fonds d'assurance automobile du Québec ou aux autres mandats de la Société.

	Fonds	Autres mandats	Investissement (en millions \$)
Services aux personnes accidentées	√		1,7
Services aux usagers de la route	√ <sup>24</sup>	√	17,0
Gestion de l'accès au réseau routier		√	1,8
Contrôle routier		√	0,7
Récupération des amendes impayées		√	5,0
Soutien à l'organisation	√	√	3,8
Infrastructures technologiques	√	√	2,7
Sécurité informatique	√	√	1,4
Projets administratifs	√	√	1,5
<b>Total</b>			<b>35,6</b>

### Les principales réalisations de l'année 2004

Les principales réalisations ayant trait aux services aux personnes accidentées sont :

- la mise en place d'outils pour renforcer le processus d'émission des chèques en permettant d'agir rapidement en cas d'anomalie;
- la mise au point d'un outil informatique pour soutenir les agents d'indemnisation dans l'application du programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires;
- l'achèvement de la mise au point d'un outil permettant aux préposés aux renseignements d'avoir accès à l'information pertinente pour répondre à la clientèle de l'indemnisation.

Les réalisations liées aux services aux usagers de la route ont pour but d'améliorer l'accès aux services et de moderniser le réseau des points de service (objectifs 1.1.1 et 1.1.5 du plan stratégique<sup>25</sup>). Les principales réalisations sont :

- la mise en place de nouveaux services en ligne pour les usagers de la route, y compris le remisage et la mise au rancart d'un véhicule ainsi que la demande de l'état d'un dossier de conduite;

- la poursuite du déploiement de *SAAQclic-concessionnaires automobiles*. À la fin de l'année, plus de 300 concessionnaires offraient les transactions en ligne pour immatriculer les véhicules neufs;
- la poursuite de la réfection du réseau des points de service. En 2004, 22 centres de services ont été rénovés et ont reçu de l'équipement nouveau. Une nouvelle application de photographie a été installée dans l'ensemble des points de service. Des formulaires électroniques ont été préparés pour remplacer les formulaires pré-imprimés; leur mise en œuvre est prévue au cours de l'année 2005;
- l'achèvement des travaux d'optimisation du centre d'appels. Les fonctionnalités ajoutées sont le transfert synchronisé des appels et des écrans, de même que l'enregistrement numérique des conversations et des écrans.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, signalons :

- la modification des applications de la sécurité routière pour appuyer l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2005, d'un droit d'immatriculation additionnel à l'égard des véhicules munis d'un moteur de forte cylindrée.

Dans le domaine du contrôle routier, les principales réalisations sont :

- l'achèvement du déploiement du système *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique*;
- le démarrage du projet de construction, à Saint-Bernard-de-Lacolle, d'un poste de contrôle routier pourvu d'un équipement de type « système de transport intelligent ». La Société vise ainsi à accroître la fluidité du trafic et à améliorer la qualité du contrôle et du ciblage des transporteurs (objectifs 3.3.1 et 3.3.2 du plan stratégique<sup>26</sup>).

En ce qui concerne la récupération des amendes impayées, il y a lieu de mentionner :

- la mise en place des principaux éléments permettant de pénaliser les contrevenants qui n'ont pas acquitté une amende pour infraction au Code de la sécurité routière, ou à un règlement municipal relatif à la circulation ou au stationnement. Les mesures prévues comprennent la suspension du permis de conduire et le retrait du droit de circuler avec le véhicule.

Pour ce qui est du soutien à l'organisation, mentionnons les réalisations suivantes :

- l'exécution de travaux visant à définir les orientations technologiques liées à la mise en place du Fonds d'assurance automobile du Québec et à déterminer les diverses composantes nécessaires;
- l'implantation d'un système de gestion budgétaire par activité permettant l'imputation des dépenses aux divers mandats de la Société;
- l'automatisation de la production du tableau de bord de gestion de la haute direction et la mise en place d'un site Web dynamique pour la consultation des indicateurs. Ce projet contribue à la mise en œuvre d'une approche de gestion axée davantage sur les résultats (objectif 4.2.3 du plan stratégique<sup>27</sup>).

Dans le domaine des infrastructures technologiques, les principales réalisations sont :

- l'achèvement des travaux d'architecture en vue du remplacement, en 2005, du système d'exploitation des postes de travail. Tenant compte de la désuétude du système d'exploitation actuel, ce remplacement est nécessaire pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs;
- la consolidation du nombre de serveurs intermédiaires. Le principal objectif est de réduire le coût d'opération de la plate-forme intermédiaire sans réduire les services;
- la conversion à une version plus récente du compilateur Cobol des quelque 8 000 programmes mis au point à l'aide de ce langage de programmation. Le fournisseur ne donnait plus le support nécessaire aux versions antérieures;
- la mise en œuvre d'une nouvelle solution pour faire des copies de sécurité des données résidant sur les serveurs de la plate-forme intermédiaire. Cette solution a permis d'accroître l'efficacité et de remédier à certains problèmes résultant de la croissance soutenue du volume de données;
- le choix et la mise en œuvre d'une nouvelle solution de gestion de l'intranet.

Les réalisations en matière de sécurité informatique ont pour but de garantir la sécurité de l'information (objectifs 1.2.1 et 1.2.2 du plan stratégique<sup>28</sup>). En 2004, les principales réalisations sont :

- la mise en place d'une solution d'authentification pour *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et pour *SAAQclic-concessionnaires automobiles* ainsi que le développement d'une solution pour les échanges avec les municipalités;
- la mise en œuvre d'audits de sécurité en ce qui a trait à la prestation électronique de services. Une stratégie d'audit pour tous les futurs développements liés à ces services a également été mise au point;
- l'amorce du développement de la solution de reprise visant à soutenir la prestation de services essentiels à partir de la plate-forme intermédiaire. Cette solution serait utilisée dans le cas d'un sinistre majeur affectant l'édifice du siège social;
- le démarrage des travaux visant, d'une part, à évaluer les risques encourus par la Société en matière de sécurité informatique et, d'autre part, à réviser le registre d'autorité, qui précise le partage des responsabilités en matière de sécurité.

26. Voir le fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion aux pages 37 et suivantes.

27. Voir le fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion à la page 41.

28. Voir le fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion à la page 23.

Signalons qu'un certain nombre de projets ne font pas intervenir les technologies de l'information. En 2004, le coût de ces projets administratifs s'est élevé à 1,5 million de dollars.

### Les perspectives

Dans le domaine des services aux personnes accidentées, des travaux seront entrepris pour informatiser un système intégré de surveillance et d'évaluation des services de traumatologie. À la suite de l'opération visant à régulariser la détermination du revenu net dans plusieurs dossiers d'indemnisation antérieurs, un nouveau traitement informatique sera mis au point dans le but d'automatiser plusieurs opérations qui, autrement, seraient effectuées manuellement par les agents d'indemnisation.

Dans le domaine de la sécurité routière, des modifications devront être apportées aux applications afin de mettre correctement en œuvre le projet de loi n° 29 (2004, c. 2), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, à propos, notamment, de la vérification des vitres teintées des véhicules.

Dans le domaine des services aux usagers de la route, le développement des services électroniques informationnels et transactionnels par Internet se poursuivra auprès de la clientèle grand public et des partenaires. Le déploiement de l'application *SAAQclic-concessionnaires automobiles* auprès des 800 concessionnaires automobiles sera achevé en 2005. L'offre de services électroniques pour le grand public sera bonifiée en offrant, entre autres, la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, la consultation de la validité du permis de conduire, la remise en circulation d'un véhicule remisé, le transfert de propriété entre particuliers et divers services informationnels. La réflexion du réseau des points de service se poursuivra pour les dix derniers centres de services et les formulaires électroniques seront déployés.

Dans le domaine de l'accès au réseau routier, une solution transitoire d'étalement des paiements sera mise en place au bénéfice de tous les transporteurs de véhicules lourds circulant au Québec et pour ceux dont les véhicules sont immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international des véhicules lourds<sup>29</sup>.

Dans le domaine du contrôle routier, les travaux relatifs à la construction d'un poste de contrôle routier à Saint-Bernard-de-Lacolle et la mise en place d'équipement de type « système de transport intelligent » se poursuivront. Des travaux seront entrepris afin de répondre à une demande de l'industrie du transport routier qui souhaite que les contrôleurs routiers de la Société remettent au conducteur d'un véhicule lourd, sur le champ, un rapport faisant état de leur vérification, et ce, au moment où ce conducteur aura fait l'objet d'un contrôle sur route. Des travaux seront faits pour mettre en place le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Ce programme vise le contrôle des émissions polluantes par l'intermédiaire d'un contrôle sur route que feront les contrôleurs routiers de la Société.

En ce qui concerne la récupération des amendes impayées, une nouvelle solution d'échanges de données avec les municipalités, le ministère de la Justice du Québec et quelques autres organismes sera mise en place au cours de la prochaine année et permettra d'améliorer le processus actuel de traitement des dossiers.

En ce qui a trait au soutien à l'organisation, les travaux de mise en place de la fiducie se poursuivront, notamment par l'instauration d'outils de suivis, de projections et de simulations budgétaires. Le système de gestion financière sera modernisé et permettra d'optimiser la gestion des finances et d'offrir divers services financiers à la clientèle. Le site Internet de la Société sera révisé en profondeur en vue d'y faire cohabiter les volets informatif et transactionnel.

Sur le plan des infrastructures technologiques, les travaux de remplacement du système d'exploitation sur l'ensemble des postes de travail de la Société vont marquer l'année 2005. Ces travaux d'envergure toucheront tous les utilisateurs de la Société. L'exercice de consolidation des serveurs intermédiaires se poursuivra en 2005, en mettant en chantier des pistes d'optimisation importantes qui permettront de réduire le nombre de serveurs et, ainsi, de diminuer le coût de la plate-forme intermédiaire. Des travaux préparatoires au remplacement du système d'exploitation des serveurs intermédiaires seront faits.

En matière de sécurité informatique, en plus de la mise en place de la solution d'authentification à l'occasion des échanges avec les municipalités et de la solution de reprise pour la plate-forme intermédiaire, les travaux se poursuivront pour évaluer la vulnérabilité de nos systèmes informatiques. La prochaine année sera marquée par la révision en profondeur du registre d'autorité et la consolidation de l'ensemble du processus de planification et de suivi en sécurité. La révision périodique des privilèges d'accès de tous les utilisateurs se fera de manière cyclique à partir de 2005.

### LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de 2003, la Société était propriétaire de deux immeubles : le siège social, à Québec, d'une superficie de 38 753 m<sup>2</sup> et le complexe Henri-Bourassa, à Montréal, d'une superficie de 1 763 m<sup>2</sup>. Avec l'entrée en vigueur, en décembre 2004, du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), la propriété du siège social a été transférée dans le Fonds d'assurance automobile du Québec, et ce, rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2004.

Pour répondre aux besoins des directions régionales et territoriales, la Société loue des locaux d'une superficie de 35 849 m<sup>2</sup>, répartis dans 58 établissements. De plus, en 2004, pour combler un manque d'espace au siège social, elle a loué 3 685 m<sup>2</sup> de locaux supplémentaires. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 7,3 millions de dollars. De plus, rappelons qu'en 2004, la Société a mené à bien la réfection de 22 centres de services. Par conséquent, en comptant les 12 centres dont la réfection avait été achevée en 2003, le nombre de centres de services qui sont maintenant rénovés s'élève à 34 sur un total de 44.

Par ailleurs, en 2004, près de 14 millions d'envois à la population ont été faits. Ces envois comprennent principalement des avis de renouvellement, des permis de conduire, des chèques d'indemnisation et des avis de suspension du permis de conduire. Dans le cours du projet de réfection des points de service, l'ensemble des formulaires utilisés en centre de services a été informatisé.

En matière de sécurité, en vue de rehausser la protection du personnel et des biens publics, un système d'intégration des alarmes et de la surveillance vidéo a été ajouté aux dispositifs de contrôle de l'accès au siège social et une nouvelle politique d'accompagnement de tous les visiteurs a été mise en place. De plus, en application du programme de filtrage de sécurité entrepris en 2003, un protocole de vérification de sécurité du personnel contractuel a été mis en place. En ce qui concerne l'usage de caméras de surveillance, pour assurer le respect des règles établies par la Commission de l'accès à l'information, une politique a été adoptée et un guide d'application a été produit à l'intention des gestionnaires qui désirent faire installer de telles caméras. Enfin, des sessions de formation sur les situations d'agression ont été données au personnel qui est en contact avec la clientèle.

En ce qui a trait aux mesures d'urgence, des études ont été menées en vue de mettre au point une stratégie visant à mieux intégrer les interventions d'urgence découlant de sinistres et les activités relatives à la reprise informatique. De plus, le plan des mesures d'urgence du siège social a fait l'objet d'une mise à jour complète. De nombreux volontaires ont été recrutés, de nouveaux outils de communication ont été diffusés et un exercice pratique a été tenu.

Les contrats qu'a attribués la Société en 2004 représentent une valeur totale de 78,9 millions de dollars.

# LES ÉTATS FINANCIERS

## UN APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ

La présente section trace le portrait des résultats financiers de la Société. Aucune comparaison n'est faite avec les résultats de l'année 2003. La raison en est qu'en 2004, la structure financière de la Société a été modifiée de façon importante à la suite de 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.

### Des revenus de 163,6 millions de dollars

La Société classe ses revenus en cinq catégories: les frais perçus sur les transactions d'immatriculation et de permis de conduire, la contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier, la contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées, les frais perçus pour la gestion des amendes impayées et les autres revenus.

### Les frais perçus sur les transactions d'immatriculation et de permis de conduire

Depuis 1990, la tarification administrative des transactions n'a pas changé. En 2004, les frais perçus s'élèvent à 92,8 millions de dollars.

### La contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier

Conformément à l'entente conclue en 2002 entre la Société et le ministère des Finances, le gouvernement doit verser une contribution de 55,1 millions de dollars pour le financement du contrôle routier.

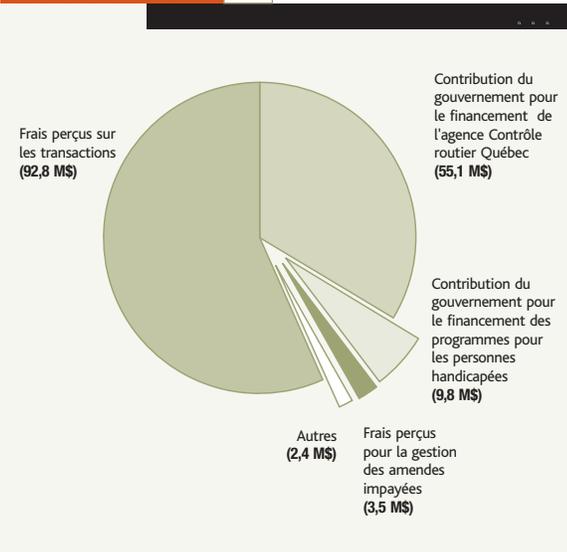
### La contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées

Une nouvelle entente, qui aura une portée rétroactive au 1<sup>er</sup> janvier 2004, est en voie d'être conclue entre le ministère des Transports et la Société. Cette entente prévoit que le gouvernement remboursera à la Société la totalité des dépenses de ces programmes.

### Les frais perçus pour la gestion des amendes impayées

Le projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, sanctionné le 18 novembre 2003, confie à la Société l'application de nouvelles mesures visant à favoriser le recouvrement des amendes impayées. Pour défrayer la Société des dépenses engagées dans la mise en œuvre de ces mesures, un montant est déduit du total des amendes perçues, puis remis à la Société.

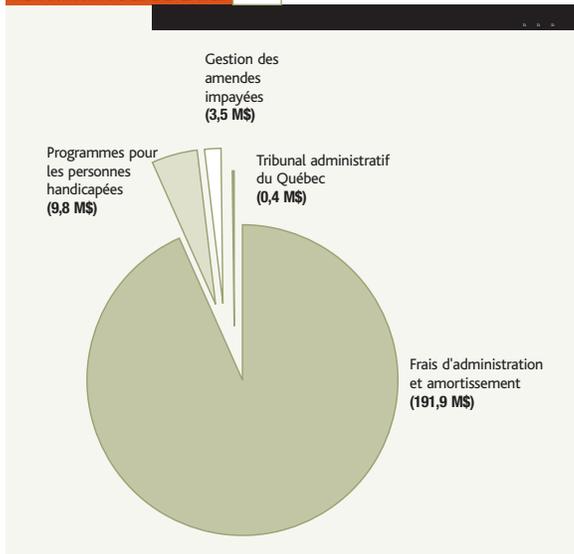
RÉPARTITION DES REVENUS 2004



## Des dépenses de 205,6 millions de dollars

Les dépenses comprennent les frais d'administration et l'amortissement, les programmes pour les personnes handicapées, la gestion des amendes impayées ainsi que la participation au financement du Tribunal administratif du Québec.

### RÉPARTITION DES DÉPENSES 2004



### Les frais d'administration et l'amortissement

En 2004, les frais d'administration engagés pour les mandats autres que la fiducie d'assurance se sont élevés à 167,9 millions de dollars et l'amortissement, à 24,0 millions de dollars. Ces montants incluent les frais du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises. Ils n'incluent pas les frais relatifs aux programmes pour les personnes handicapées ni ceux qui servent à la gestion des amendes impayées.

### Les programmes pour les personnes handicapées

Selon l'article 16.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile, telle que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) l'a modifiée, le ministre des Transports peut confier à la Société l'application d'un programme visant l'adaptation d'un véhicule routier pour permettre à une personne handicapée de le conduire ou d'y prendre place. Le ministre confie aussi à la Société le mandat de délivrer des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Ces mandats, qui étaient assumés par la Société depuis 1997, sont maintenant financés par le ministère des Transports.

Les frais relatifs aux programmes pour personnes handicapées totalisent 9,8 millions de dollars : 8,5 millions de dollars pour l'adaptation de véhicules (dont 8,0 millions de dollars en subventions à des personnes handicapées pour l'adaptation de leur véhicule) et 1,3 million de dollars pour la délivrance de vignettes de stationnement.

## La gestion des amendes impayées

Avec l'entrée en vigueur du projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, le 16 mai 2004, les infractions relatives au stationnement se sont ainsi ajoutées à celles pour lesquelles un percepteur peut demander à la Société de suspendre un permis de conduire. Lorsque la Société reçoit un avis de défaut de paiement d'amendes, elle doit interdire la mise en circulation, la vente, la location et la mise au rancart de tout véhicule routier immatriculé au nom du contrevenant, refuser d'effectuer une nouvelle immatriculation d'un tel véhicule routier et refuser l'immatriculation de tout autre véhicule routier à son nom. La Société peut communiquer à des tiers les renseignements au sujet des suspensions de privilèges en vigueur.

La mise en œuvre de ces mesures a nécessité une dépense de 3,5 millions de dollars. Ce montant inclut, notamment, les frais afférents au personnel additionnel et aux développements informatiques.

## Un déficit des revenus sur les dépenses de 42,0 millions de dollars

Le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 atteint 42,0 millions de dollars. Ce déficit découle principalement du sous-financement des activités de la Société résultant de l'insuffisance de la tarification administrative.

## Le bilan

Au 31 décembre 2004, l'actif total de la Société s'établit à 342,5 millions de dollars et le passif total, à 368,4 millions de dollars. Le déficit cumulé est donc de 25,9 millions de dollars.

## Le bilan d'ouverture

Pour mettre sur pied le Fonds d'assurance automobile du Québec, la Société a dû déterminer le patrimoine à transférer à cette nouvelle fiducie. Le bilan d'ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 2004 reflète la valeur comptable des éléments de l'actif et du passif qui ont été attribués à ce fonds. De façon générale, tous les postes relatifs aux activités d'assurance ont été transférés dans ce fonds.



SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

RAPPORT DE LA DIRECTION	22
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	23
REVENUS ET DÉPENSES	24
DÉFICIT CUMULÉ	24
BILAN	25
FLUX DE TRÉSORERIE	26
NOTES COMPLÉMENTAIRES	28

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information, sur le plan financier, contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme aux présents 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 que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux 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. Dans l'exercice de ses responsabilités, il est assisté 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.

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. 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 a rapport à sa vérification.



John Harbour, FCA  
Président-directeur général



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

Québec, le 29 mars 2005

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2004 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit cumulé 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 2004, 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 ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

  
Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 mars 2005



LES ÉTATS  
FINANCIERS

**REVENUS ET DÉPENSES**

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

**2004**  
(en milliers de dollars)

**REVENUS**

Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	92 829
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	55 086
Contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées (note 5)	9 817
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées (note 6)	3 454
Autres	2 374
	<b>163 560</b>

**DÉPENSES**

Frais d'administration (note 3)	167 944
Amortissement (note 4)	23 951
Programmes pour les personnes handicapées (note 5)	9 817
Gestion des amendes impayées (note 6)	3 454
Participation au financement d'un organisme (note 7)	444
	<b>205 610</b>

**DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES** ( 42 050 )

**DÉFICIT CUMULÉ**

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

**2004**  
(en milliers de dollars)

<b>SOLDE AU DÉBUT</b>	( 387 626 )
Transfert au Fonds d'assurance au 1 <sup>er</sup> janvier 2004 (note 1)	403 756
	16 130
Déficit des revenus sur les dépenses	( 42 050 )
<b>SOLDE À LA FIN</b>	( 25 920 )

## BILAN

au 31 décembre 2004

	2004
	(en milliers de dollars)
<b>ACTIF</b>	
Encaisse	7 004
Débiteurs	11 614
Dû par le Fonds d'assurance	205 052
Immobilisations corporelles (note 8)	36 397
Actifs incorporels (note 9)	82 416
	<b>342 483</b>
<b>PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ</b>	
<b>PASSIF</b>	
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 10)	146 367
Créditeurs et frais courus	
Gouvernement du Québec	126 680
Autres	36 962
Provision pour congés de maladie et vacances (note 11)	58 394
	<b>368 403</b>
<b>DÉFICIT CUMULÉ</b>	<b>( 25 920 )</b>
	<b>342 483</b>

**ENGAGEMENTS** (note 13)

**ÉVENTUALITÉS** (note 14)

**POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**



John Harbour, FCA  
Président-directeur général



Serge Rémillard, FCMA, MBA  
Administrateur

**FLUX DE TRÉSORERIE**

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

**2004**  
(en milliers de dollars)

**ACTIVITÉS D'EXPLOITATION**

Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	92 830
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	51 654
Autres revenus perçus	2 422
Frais d'administration payés par la Société	( 276 548 )
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	117 848
Programmes payés pour les personnes handicapées	( 9 635 )
Frais payés pour la gestion des amendes impayées	( 3 072 )
	( 24 501 )

Mandat fiduciaire pour le Fonds d'assurance

Contributions - immatriculation	
Perçus pour le Fonds d'assurance	549 505
Remises au Fonds d'assurance	( 549 505 )
Contributions - permis de conduire	
Perçus pour le Fonds d'assurance	126 604
Remises au Fonds d'assurance	( 126 604 )
Revenus nets de placements	
Revenus courants	
Perçus pour le Fonds d'assurance	246 797
Remis au Fonds d'assurance	( 246 797 )
Gains (pertes) réalisés sur placements par la Caisse	
Perçus pour le Fonds d'assurance	94 799
Remis au Fonds d'assurance	( 94 799 )
Intérêts	
Payés pour le Fonds d'assurance	( 963 )
Remboursés par le Fonds d'assurance	963
Produit d'aliénation d'unités de dépôts à participation	
Perçu pour le Fonds d'assurance	225 000
Remis au Fonds d'assurance	( 225 000 )
	—

## FLUX DE TRÉSORERIE (suite)

de l'exercice terminé le 31 décembre 2004

	2004
	(en milliers de dollars)
Mandats confiés par le gouvernement du Québec	
Droits d'immatriculation et de permis de conduire	
Perçus pour le gouvernement du Québec	765 895
Remis au gouvernement du Québec	( 726 356 )
Perçus pour d'autres gouvernements	36 680
Remis à d'autres gouvernements	( 37 365 )
Taxes	
Perçus pour le gouvernement du Québec	784 053
Remises au gouvernement du Québec	( 785 700 )
Contributions des automobilistes au transport en commun	
Perçus pour le gouvernement du Québec	66 660
Remises au gouvernement du Québec	( 67 123 )
Vignettes de stationnement	
Perçus pour le gouvernement du Québec	573
	37 317
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	12 816
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>	
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	( 15 030 )
Produit d'aliénations d'immobilisations corporelles	88
Débours pour acquisitions d'actifs incorporels	( 23 720 )
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	( 38 662 )
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>	
Avances au Fonds d'assurance	( 104 335 )
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	( 104 335 )
<b>DIMINUTION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES</b>	( 130 181 )
<b>INSUFFISANCE DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE</b>	( 9 182 )
<b>INSUFFISANCE DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 12)</b>	( 139 363 )

### 1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S11.011).

#### Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance);  
Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1<sup>er</sup> janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile et du préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi, ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache;
- 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 en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
  - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et de la marchandise sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
    - du Code de la sécurité routière;
    - des lois et règlements reliés 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 visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement, l'un de ses ministères ou organismes.

#### Pouvoir de perception

La Société perçoit :

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

L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduit par l'article 13 de la loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2004, chapitre 34), prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

#### Éléments transférés au Fonds d'assurance au 1<sup>er</sup> janvier 2004

Conformément à l'article 23.0.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduit par l'article 13 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, le gouvernement a transféré au Fonds d'assurance les sommes en la possession de la Société au 31 décembre 2003, y compris les valeurs mobilières détenues à la Caisse de dépôt et de placement du Québec, à l'exception des sommes que la Société détenait en dépôt à cette date conformément aux lois qu'elle administre.

Les créances de la Société recouvrables en date du 31 décembre 2003 en vertu de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que les avances faites à cette date par la Société aux centres de réadaptation sont les seules créances et avances transférées au Fonds d'assurance. Le gouvernement a également transféré au Fonds d'assurance les titres de propriété de l'immeuble où est situé le siège social de la Société.

De plus, en vertu de l'article 23.0.2 de cette loi (L.R.Q., c. S-11.0.11), le Fonds d'assurance assume les dettes de la Société au 31 décembre 2003, à l'exception de la provision pour congés de maladie et vacances du personnel de la Société, des sommes dues aux fournisseurs et de celles dues au gouvernement en matière de taxes ou de droits.

## 1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

Les éléments transférés à la valeur comptable se détaillent comme suit :

### BILAN

Au 1<sup>er</sup> janvier 2004

(en milliers de dollars)

#### ACTIF

Encaisse	1 375
Débiteurs	7 155
Revenus de placements courus	8 579
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	7 048 830
Immobilisations corporelles	42 715
	7 108 654

#### PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ

##### PASSIF

Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	181 410
Créditeurs - Gouvernement du Québec	106 635
Dû à la Société	103 305
Contributions reportées	323 123
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	6 365 122
	7 079 595
Revenus de placements reportés	340 200
Gains et pertes reportés sur l'hypothèse du taux de rendement réel	92 615

	7 512 410
DÉFICIT CUMULÉ	( 403 756 )
	7 108 654

#### Mandat de fiduciaire

En qualité de fiduciaire, la Société a pour fonction d'administrer le Fonds d'assurance. Ce dernier n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de l'article 23.0.3 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S11.011).

Afin de rendre compte de l'administration du Fonds d'assurance, le tableau suivant présente un sommaire des sommes gérées pour le Fonds d'assurance au 31 décembre 2004.

Au 31 décembre 2004

(en milliers de dollars)

#### ACTIF

Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	6 853 125
Autres actifs	90 025
	6 943 150

#### PASSIF

Obligations envers les victimes – Passif actuariel	6 989 048
Autres passifs	571 022
	7 560 070

DÉFICIT CUMULÉ	( 616 920 )
	6 943 150

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

## 2. 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) Instruments financiers

L'encaisse, les débiteurs, les montants dus par le Fonds d'assurance, la marge de crédit ainsi que les créditeurs et frais courus sont comptabilisés à la juste valeur qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

## b) Immobilisations corporelles

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

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

## c) Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés à leur coût d'origine. Ils sont amortis comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle:

	MÉTHODE	VIE UTILE
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Logiciels d'application	Linéaire	Maximum 5 ans

## d) 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'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

## e) 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.

### 3. FRAIS D'ADMINISTRATION

2004

(en milliers de dollars)

	Société et Fonds	Attribués au Fonds d'assurance	Contrôle routier	Total
Traitements et charges sociales	142 349	( 73 421 )	36 649	105 577
Frais de déplacement	2 130	( 1 095 )	1 342	2 377
Rémunération des mandataires	16 514	( 3 039 )	—	13 475
Services administratifs et professionnels	17 454	( 8 094 )	2 970	12 330
Frais de communication	9 541	( 3 501 )	2 291	8 331
Information et publicité	4 338	( 4 241 )	199	296
Mobilier, agencement et équipement	770	( 93 )	816	1 493
Frais d'entretien	1 048	( 388 )	2 308	2 968
Loyers, taxes et électricité	7 330	( 2 198 )	1 995	7 127
Matériel informatique et bureautique	1 036	( 553 )	499	982
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	11 157	( 4 237 )	2 586	9 506
Impression, fournitures et autres dépenses	11 121	( 3 993 )	2 030	9 158
Frais d'utilisation des immobilisations de la Société	—	( 8 629 )	—	( 8 629 )
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement du Fonds d'assurance	4 366	( 4 366 )	—	—
Frais d'utilisation du siège social du Fonds d'assurance	2 349	—	604	2 953
	231 503	( 117 848 )	54 289	167 944

SAAQ 31

Les autres services,  
le personnel et  
les ressources  
— États financiers

Les frais d'administration sont payés par la Société. Par la suite, ils sont répartis, entre la Société et le Fonds d'assurance, à l'aide de la gestion par activité.

Les frais d'utilisation du siège social sont facturés à la Société au prorata de la superficie utilisée.

Les frais d'administration relatifs aux programmes pour les personnes handicapées ainsi qu'à la gestion des amendes impayées sont détaillés respectivement aux notes 5 et 6.

### 4. AMORTISSEMENT

2004

(en milliers de dollars)

	Société	Contrôle routier	Total
Amortissement des immobilisations corporelles	5 884	2 946	8 830
Amortissement des actifs incorporels	13 778	1 343	15 121
	19 662	4 289	23 951

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

## 5. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	<b>2004</b>
	(en milliers de dollars)
Adaptation de véhicules	
Subventions	7 999
Frais d'administration	435
Frais d'utilisation du siège social	26
Amortissement des immobilisations corporelles	9
Amortissement des actifs incorporels	10
	<hr/> 8 479
Vignettes de stationnement	
Frais d'administration	1 166
Frais d'utilisation du siège social	13
Amortissement des immobilisations corporelles	45
Amortissement des actifs incorporels	114
	<hr/> 1 338
	<hr/> 9 817

Le programme d'adaptation de véhicules est confié à la Société par entente avec le ministère des Transports, conformément à l'article 16.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), introduit par l'article 10 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q., 2004, c. 34). La délivrance de vignettes de stationnement pour ces personnes est prévue par l'article 11 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2).

Le financement du programme d'adaptation de véhicules et de la délivrance de vignettes de stationnement est établi en vertu d'une entente entre la Société et le ministère des Transports. Cette entente est en voie d'être signée.

## 6. GESTION DES AMENDES IMPAYÉES

	<b>2004</b>
	(en milliers de dollars)
Frais d'administration	2 987
Frais d'utilisation du siège social	85
Amortissement des immobilisations corporelles	90
Amortissement des actifs incorporels	292
	<hr/> 3 454

Le Code de la sécurité routière prévoit à l'article 194 que la Société doit limiter l'accès au réseau routier aux personnes ou véhicules lorsque le percepteur (article 364 du Code de procédure pénale, chapitre C-25.1), principalement les municipalités, avise la Société du non-paiement du défendeur en matière d'amendes impayées.

Le financement de la perception des amendes impayées repose sur les dispositions prévues par les articles 621 et 648.2 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) et sur le Règlement sur les tarifs pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (décret 414-2004).

## 7. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'UN ORGANISME

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue par 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 utilisateur.

## 8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2004		
	(en milliers de dollars)		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Terrain	1 637	—	1 637
Bâtisse	3 717	1 508	2 209
Aménagement du siège social	11 212	11 212	—
Équipement	4 802	3 341	1 461
Matériel roulant	11 383	5 443	5 940
Postes de photographie	12 180	12 078	102
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	57 800	40 803	16 997
Postes de contrôle routier	11 561	3 510	8 051
	114 292	77 895	36 397

## 9. ACTIFS INCORPORELS

	2004		
	(en milliers de dollars)		
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
Logiciels d'application	2 407	796	1 611
Développements informatiques <sup>(1)</sup>	126 947	46 142	80 805
	129 354	46 938	82 416

(1) Des développements informatiques d'une valeur de 13 439 000 \$ sont en voie de réalisation au 31 décembre 2004 et ne sont pas amortis.

## 10. 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. Cette marge de crédit porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 p. 100. Le taux d'intérêt était de 2,57 p. 100 au 31 décembre 2004. Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2005.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2004

## 11. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2004 (en milliers de dollars)		
	Congés de maladie	Vacances	Total
Solde au début	39 275	16 530	55 805
Plus			
Charges de l'exercice	9 671	15 740	25 411
Moins			
Prestations versées au cours de l'exercice	8 429	14 393	22 822
Solde à la fin	40 517	17 877	58 394

## 12. FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2004 (en milliers de dollars)
Encaisse	7 004
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	( 146 367 )
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	( 139 363 )

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 15 647 000 \$ pour les acquisitions d'immobilisations corporelles et de 23 103 000 \$ pour les actifs incorporels. Elle a subi une perte de 31 000 \$ sur aliénations d'immobilisations corporelles et de 390 000 \$ sur aliénations d'actifs incorporels. Au 31 décembre 2004, les créiteurs et frais courus afférents aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels s'élèvent à 1 234 559 \$.

### 13. ENGAGEMENTS

#### Contrats de location

Au 31 décembre 2004, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2005	7 165
2006	6 073
2007	3 708
2008	3 112
2009	2 306
2010 et exercices subséquents	4 485
	26 849

#### 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 40 540 000 \$ au 31 décembre 2004. Ces contrats s'échelonnent sur une période maximale de cinq ans et se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2005	31 813
2006	6 701
2007	1 442
2008	338
2009	246
	40 540

### 14. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne peut être déterminé au 31 décembre 2004.



#### 15. 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 5 380 000\$. Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

#### 16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La Société est apparentée au Fonds d'assurance et elle n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans le corps même des états financiers.

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 dans les états financiers.

#### 17. ÉTATS FINANCIERS COMPARATIFS

Les états financiers de la Société pour l'exercice précédent ne sont pas présentés de manière comparative en raison des changements importants apportés à sa structure financière. Ces changements font suite à la création du Fonds d'assurance au 1<sup>er</sup> janvier 2004, conformément aux articles 23.0.1 et suivants de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, introduits par l'article 13 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec.

*Société de l'assurance  
automobile*

Québec 