

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Les résultats

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

■ Les résultats

L'agence Contrôle routier Québec



TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE	3
LES OBJECTIFS	5
Le plan stratégique 2001-2005 révisé pour 2003-2005	6
La Déclaration de services aux citoyens	10
LES RÉSULTATS	12
Une vue d'ensemble des résultats	13
Les comparaisons avec l'extérieur	14
Les résultats à l'égard du plan stratégique	15
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens	46
L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	61
La protection des renseignements personnels	61
Les orientations gouvernementales en matière de gestion des personnes	62
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration	65
Le code de déontologie des administrateurs de la Société	66
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	66
L'allègement réglementaire et administratif	69

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

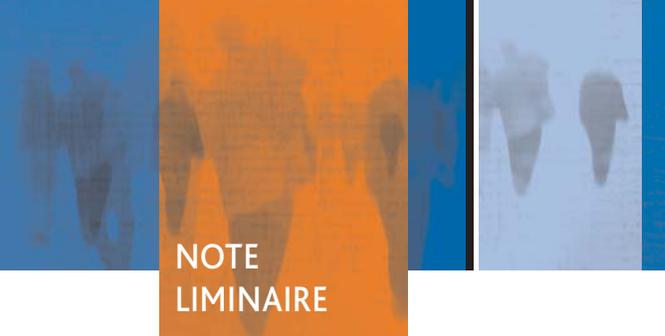
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2006

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-47235-7

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 2005* porte sur les résultats qu'a obtenus la Société à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

D'abord, il résume les objectifs visés, puis il présente un tableau de bord de quelques résultats clés. Ensuite vient la reddition de comptes à l'égard, d'une part, du plan stratégique et, d'autre part, de la Déclaration de services aux citoyens. Le fascicule se termine avec la reddition de comptes à l'égard de diverses politiques gouvernementales.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification interne valent pour le présent fascicule¹.



3

SAAQ

Les résultats

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



LES OBJECTIFS

Le présent rapport annuel de gestion rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Dans la deuxième moitié de l'année 2002, en raison des changements intervenus depuis la production de son plan stratégique 2001-2005, la Société a entrepris une réflexion qui a mené, en 2003, à la mise en place d'un plan stratégique révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005. Dans le cours de ce processus de révision, les intentions et les priorités du gouvernement ont été prises en considération. Un tableau synthèse du plan stratégique révisé est présenté aux pages 8 et 9. Comme l'année 2005 est la dernière de la période que vise ce plan stratégique, le présent rapport fera le bilan de chacun des objectifs de ce plan. Signalons que, dès le début de l'année 2005, la Société a entrepris sa démarche de planification stratégique visant la période s'échelonnant de 2006 à 2010.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. En juillet 2003, elle a rendu publique une version révisée de sa Déclaration de services aux citoyens. La Société a préparé cette nouvelle version en ayant à l'esprit des objectifs de simplification et une plus grande harmonisation des normes de prestation de services. Les engagements de la déclaration de services sont présentés aux pages 10 et 11.

Le plan stratégique 2001-2005 révisé pour 2003-2005

En fonction des enjeux perçus, la Société a précisé ses orientations stratégiques pour l'horizon 2005. Ces orientations ont pour objet la qualité des services, le régime d'assurance automobile, la sécurité routière et la gestion du personnel et des ressources.

L'ORIENTATION 1, SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle ou qu'ils le soient, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continuera de faire évoluer sa prestation de services en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, elle veillera à garantir la sécurité de l'information qu'elle détient. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 2, SUR LE RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le Québec bénéficie d'un régime d'assurance automobile sans égard à la faute à la fois avantageux et peu coûteux pour les assurés. Pour garantir la pérennité de ce régime, la Société veillera à en consolider l'équilibre financier selon des principes d'équité. Tout en préservant les fondements de ce régime, la Société se propose également de le faire évoluer pour qu'il continue de répondre aux valeurs et aux attentes des citoyens. À cette fin, elle se propose de mener, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et de voir à ce que la population soit bien informée. Trois objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 3, SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'insécurité routière engendre un coût social important et entraîne des frais directs d'indemnisation et de réadaptation pour le régime d'assurance automobile. Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait d'arriver à les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer d'améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle verra à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mènera également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veillera plus efficacement à la sécurité entourant le transport des personnes et des biens. Dix objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 4, SUR LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES

Soucieuse de la cohérence et de l'intégration de ses actions et partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats en utilisant, de façon optimale, l'ensemble des ressources à sa disposition. À cet égard, elle vise également à assurer la relève de son personnel, à veiller à son mieux-être et à le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005
 RÉVISÉ POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DE 2003 À 2005

MISSION

PROTÉGER ET ASSURER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE																																																						
ENJEUX	Offrir une prestation de service de qualité adaptée aux attentes des citoyens				Assurer la pérennité du régime d'assurance automobile				Améliorer la sécurité des personnes sur le réseau routier				Accomplir la mission avec efficacité et efficience																																									
ORIENTATIONS	1 Garantir à la clientèle des services de qualité				2 Faire évoluer le régime québécois et le mettre en valeur auprès de la population				3 Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec				4 Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats																																									
AXES D'INTERVENTION	1.1 Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens		1.2 Garantir la sécurité de l'information		2.1 Veiller à l'équilibre financier du régime		2.2 Améliorer l'information sur le régime		3.1 Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier		3.2 Améliorer le comportement des usagers de la route		3.3 Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des biens		4.1 Partager une vision d'entreprise		4.2 Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats		4.3 Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre		4.4 Veiller au mieux-être du personnel																																	
OBJECTIFS	1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société		1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé en vue d'un prompt retour à une vie la plus près possible de celle qu'elles avaient avant l'accident		1.1.3 Prévenir les litiges		1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges		1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle		1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données		1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information		2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations		2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société		2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime		3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs		3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés		3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leurs facultés sont affaiblies par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue		3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse		3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière		3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants		3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons		3.2.6 Consolider et développer le partenariat, et accentuer l'action régionale de la Société en matière de sécurité routière		3.3.1 Réduire le taux de défauts mécaniques majeures sur les véhicules lourds		3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier		4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation		4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats		4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes		4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société		4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel		4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)		4.4.1 Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en leur offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante	

La Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens de la Société fait état de normes générales touchant les relations avec les citoyens et de normes spécifiques touchant les communications avec les citoyens et les principaux services. Ces normes se répartissent en quatre groupes :

- six normes touchant les relations avec les clients et l'attitude du personnel. Elles comprennent un nouvel engagement, celui d'informer au sujet des délais de service;
- cinq normes relatives aux communications avec les citoyens. Elles portent sur les appels téléphoniques, sur le courrier électronique et sur la correspondance écrite;
- sept normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur le service en centre de services, sur les rendez-vous pour un examen de conduite, sur la délivrance des permis de conduire, sur le dossier de propriétaire ou d'exploitant de véhicules lourds et sur l'interception par un contrôleur routier;
- trois normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou en révision.

LES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN CENTRE DE SERVICES?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

VOUS VOULEZ OBTENIR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILITÉS DE CONDUITE?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
 - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
 - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

VOUS DEMANDEZ OU RENOUVELEZ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

VOUS ÊTES ACCIDENTÉ DE LA ROUTE?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
 - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
 - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

VOUS ÊTES INTERCEPTÉ SUR LA ROUTE PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER?

- Minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

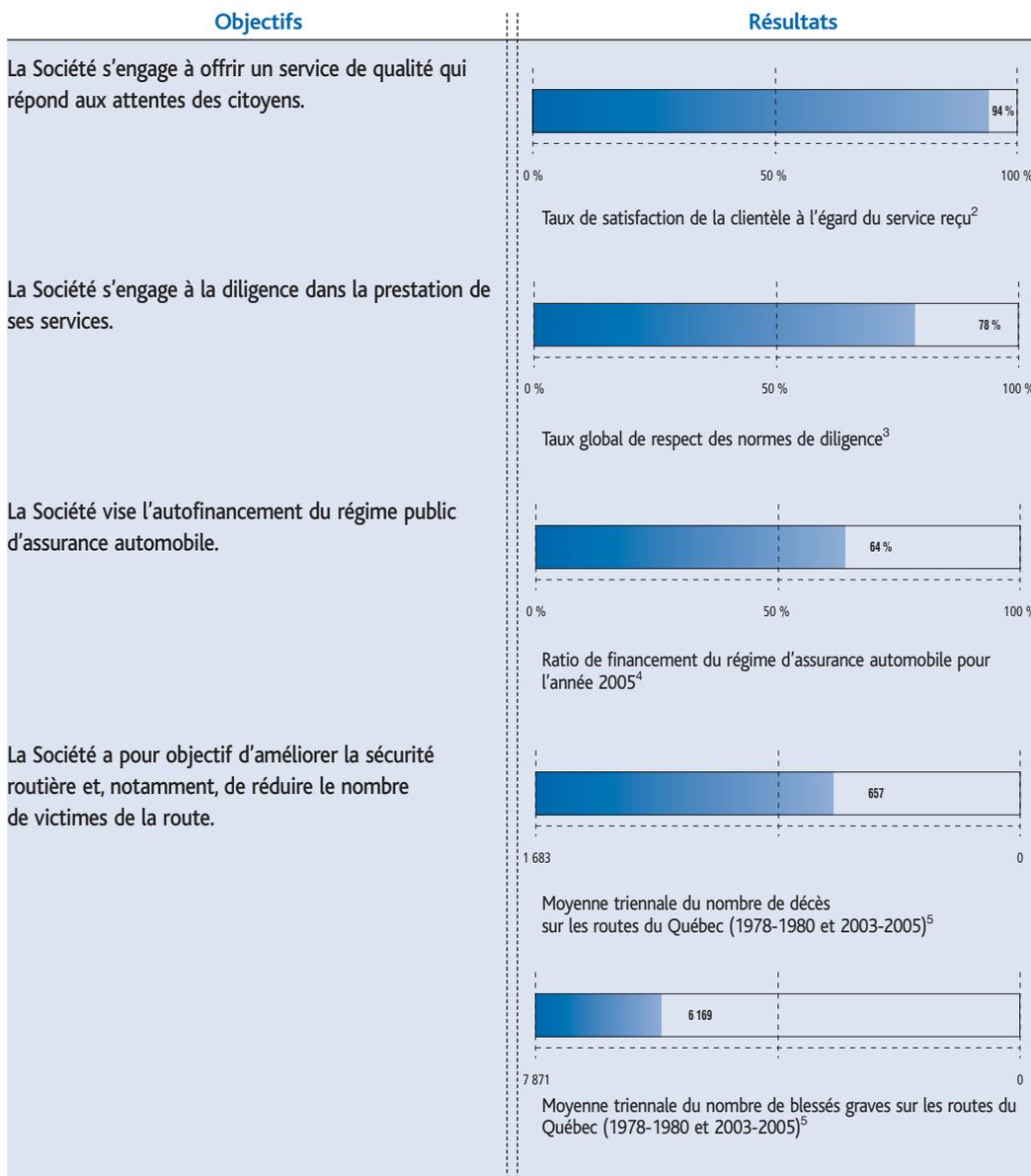
LES RÉSULTATS

Les résultats obtenus en 2005 sont présentés selon la structure suivante.

- Quelques résultats clés obtenus par la Société
- Les comparaisons avec l'extérieur : possibilités et limites
- Les résultats à l'égard du plan stratégique
 - Un tableau sommaire
 - Orientation 1 : Garantir à la clientèle des services de qualité
 - Orientation 2 : Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population
 - Orientation 3 : Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec
 - Orientation 4 : Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
 - Un tableau sommaire
 - Nos engagements généraux
 - Nos engagements en matière de communication avec les citoyens
 - Nos engagements envers les usagers de la route
 - Nos engagements envers les personnes accidentées

Une vue d'ensemble des résultats

La Société mesure régulièrement son rendement en ce qui concerne la mise en œuvre des objectifs de son plan stratégique et l'application des normes de prestation de services annoncées dans sa Déclaration de services aux citoyens, et en ce qui a trait à un certain nombre d'autres questions d'importance. Le tableau qui suit présente quatre résultats globaux obtenus au cours de l'année 2004; ces résultats correspondent à des priorités de la Société.



2. Selon une enquête qu'a menée la firme SOM en janvier 2003 auprès de l'ensemble des résidents du Québec âgés de 16 ans ou plus.

3. Cet indicateur mesure le taux de respect global des normes relatives à la diligence mentionnées dans la Déclaration de services aux citoyens.

4. Le financement du régime est traité ci-après, soit aux pages 25 et suivantes.

5. Les résultats relatifs à la sécurité routière sont traités ci-après, soit aux pages 28 et suivantes.

LES COMPARAISONS AVEC L'EXTÉRIEUR

Pour permettre au lecteur d'apprécier le rendement d'un organisme, il est recommandé d'établir des comparaisons avec d'autres juridictions administratives ou d'autres organismes, selon le cas. L'objet de la présente section est de donner un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir en ce qui a trait aux domaines spécialisés que sont les régimes d'assurance et la sécurité routière.

EN MATIÈRE DE RÉGIMES D'ASSURANCE

En matière d'assurance automobile, la Société se compare surtout à ce qui a cours dans les autres provinces du Canada; elle se compare aussi, mais dans une moindre mesure, à ce qui a cours dans certains États américains. Le montant des primes, le taux de retour aux assurés, la couverture d'assurance et le niveau des indemnités font partie des objets de comparaison possibles. En ce qui concerne les régimes d'assurance automobile en vigueur dans d'autres pays du monde, la Société collige l'information, mais, à cause des différences de contexte, elle ne l'utilise pas pour fins de comparaison.

Des comparaisons peuvent aussi être établies avec d'autres régimes publics québécois, comme ceux de la santé et de la sécurité du travail, de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des rentes. Les éléments de comparaison possibles incluent la situation financière, les normes et les modalités d'indemnisation ainsi que certains aspects du service.

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif général est de réduire le nombre de victimes de la route, principalement les morts et les blessés graves. En cette matière, le Québec se compare naturellement à l'Ontario, à l'ensemble du Canada et aux États-Unis, avec lesquels, à cause de la similarité de l'environnement routier, il est possible d'établir des parallèles aussi bien globalement que par rapport à des aspects particuliers. Le Québec peut aussi se comparer aux pays de l'Europe de l'Ouest, mais de manière globale surtout. Dans le cas de ces pays, en effet, la prudence s'impose à propos de questions plus pointues; par exemple, les accidents mettant en cause une motocyclette sont difficilement comparables, puisque ce type de véhicule est beaucoup plus répandu dans certains pays qu'il ne l'est au Québec. Enfin, une comparaison globale avec l'Australie ou avec la Nouvelle-Zélande peut aussi être intéressante.

Le fait que certains renseignements ne soient pas disponibles peut réduire le nombre de comparaisons possibles. Ainsi, en supposant que l'on désire comparer le nombre de victimes par 100 millions de kilomètres parcourus, il se pourrait que les données ne soient pas disponibles, qu'elles ne deviennent disponibles qu'avec beaucoup de retard ou encore qu'elles soient sujettes à caution à cause de la méthode utilisée pour les établir.

LES LIMITES DE LA COMPARAISON

La comparaison est utile pour donner un aperçu ou un ordre de grandeur du rendement obtenu ailleurs dans un domaine comparable. Généralement, elle ne permet pas de tirer des conclusions sur des rendements précis. Les contextes, en effet, diffèrent; quant aux outils et aux méthodes de mesure, ils peuvent aussi comporter des différences notables.

De plus, dans le cas de sondages d'opinion, lorsque les résultats sont présentés sur des échelles différentes, leur comparaison est hasardeuse. Par exemple, un sondage peut utiliser une échelle allant de 1 à 10, alors qu'un autre utilise une échelle allant de 1 à 7. Seule une comparaison des ordres de grandeur peut alors être envisagée.

Les résultats à l'égard du plan stratégique

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux 27 objectifs stratégiques de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

UN TABLEAU SOMMAIRE

OBJECTIF	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
ORIENTATION 1 : GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ		
Axe d'intervention 1.1 : Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens		
1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société (téléphonie, réclamation des accidentés, modes de paiement, prestation électronique, gestion de la diversité).	Préparation d'un plan de sensibilisation et de formation en matière de gestion de la diversité. Adoption d'un plan d'action en matière d'indemnisation.	19
1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé visant un prompt retour à une vie normale.	Poursuite des activités du Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires.	21
1.1.3 Prévenir les litiges.	Poursuite du processus de détection précoce des manifestations d'insatisfaction.	22
1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges.	Accentuation de la conciliation.	22
1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle.	Modernisation de 8 centres de services; installation de l'application d'impression des formulaires électroniques dans 42 centres de services; installation d'une solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire.	23
Axe d'intervention 1.2 : Garantir la sécurité de l'information		
1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données.	Mise en place d'un système d'échange de renseignements plus sécuritaire; renouvellement d'ententes incluant des exigences accrues en matière de sécurité de l'information; poursuite des démarches en vue de conserver la photo et la signature des titulaires de permis.	24
1.2.2 Préparer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information.	Évaluation des menaces et des risques pour deux systèmes d'information; amorce de la révision du plan de sécurité de l'information.	25
ORIENTATION 2 : FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION		
Axe d'intervention 2.1 : Veiller à l'équilibre financier du régime		
2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations.	Pas de progrès notable vers l'autofinancement, malgré des revenus de placements exceptionnels; analyse de différentes options, notamment une hausse des contributions d'assurance.	25
Axe d'intervention 2.2 : Améliorer l'information sur le régime		
2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société.	Processus non revu.	27
2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime.	Mise en œuvre du plan 2005-2009 d'évaluation comparée du régime, comprenant la mise à jour de la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.	27

ORIENTATION 3 : CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Axe d'intervention 3.1 : Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier

3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs.	Suspension de la mise au point du profil de compétence; report du remplacement du système informatique pour l'évaluation théorique des nouveaux conducteurs.	30
3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou de baisse de leurs facultés.	Mise en place d'un programme universitaire de formation à distance sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.	30

Axe d'intervention 3.2 : Améliorer le comportement des usagers de la route

3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leur capacité de conduire est affaiblie par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue.	Légère augmentation de la moyenne triennale de la proportion des conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à la limite permise.	32
3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse.	Augmentation de la moyenne triennale du nombre et de la proportion de décès et de blessés graves occasionnés par la vitesse.	33
3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière.	Collaboration à l'élaboration de modifications législatives visant à assurer le suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds; amorce de travaux visant l'encadrement et l'évaluation de leur comportement.	35
3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants.	Légère diminution du taux de port de la ceinture par les occupants du siège avant; augmentation du taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants.	35
3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons.	Diminution de la moyenne triennale du nombre de décès et augmentation de la moyenne triennale du nombre de blessés graves chez les piétons.	37
3.2.6 Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en sécurité routière.	Poursuite de l'activité de sensibilisation à la sécurité routière en entreprise.	38

Axe d'intervention 3.3 : Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des biens

3.3.1 Réduire le taux de défauts mécaniques majeures sur les véhicules lourds.	Diminution du taux de non-conformité mécanique majeure sur les véhicules lourds; importante augmentation du nombre d'entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route.	39
3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier.	Baisse du nombre de mouvements de transport vérifiés, mais augmentation du taux de non-conformité détectée résultant d'une meilleure sélection; augmentation du nombre de vérifications mécaniques complètes et des visites des entreprises à risque; poursuite de l'analyse de la problématique particulière de chaque région.	40

ORIENTATION 4 : POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Axe d'intervention 4.1 : Partager une vision d'entreprise

4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation.	Présentation au personnel des résultats du sondage interne sur les valeurs et la culture organisationnelles.	41
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Axe d'intervention 4.2 : Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats

4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats.	Poursuite de la formation à la gestion axée sur les résultats offerte par la Société, portant à 74 % la proportion des gestionnaires en ayant bénéficié.	41
4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes.	Remise à une date ultérieure à la suite de la révision de la Politique d'évaluation des programmes.	42
4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société.	Fin de la mise en place de tableaux de bord dans toutes les grandes unités administratives. Formation d'une nouvelle cohorte de veilleurs et de spécialistes.	42

Axe d'intervention 4.3 : Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre

4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel.	Augmentation du nombre d'étudiants engagés pour des emplois d'été. Promotion à des postes de cadres de 9 employés issus du Programme de relève de gestion. Début des travaux d'une table jeunesse. Diminution du taux d'embauche d'employés de moins de 35 ans.	43
4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones).	Augmentation du taux de recrutement du personnel régulier et occasionnel provenant de groupes cibles; activité d'identification des membres des groupes cibles parmi le personnel.	44

Axe d'intervention 4.4 : Veiller au mieux-être du personnel

4.4.1 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.	Adoption d'un plan d'action par les comités locaux sur l'organisation du travail et proposition d'activités de reconnaissance; participation de plus de 3 000 employés à un atelier de sensibilisation à la reconnaissance. Augmentation du taux d'absentéisme au travail pour des raisons de santé.	45
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ORIENTATION 1 GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ

La Société veut garantir, aux citoyens, des services de qualité, peu importe que ces services leur soient fournis directement par elle-même ou, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continue de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, la Société voit à la sécurité de l'information qu'elle détient.

AXE D'INTERVENTION 1.1 : FAIRE ÉVOLUER LE SERVICE EN TENANT COMPTE DES BESOINS ET DES ATTENTES DES CITOYENS

L'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens demeure au cœur des préoccupations de la Société. Bien que les résultats qu'elle a obtenus en 2005 aient été affectés par les mouvements de débrayage d'une partie de ses employés, sa capacité de répondre aux demandes s'est grandement améliorée entre 2003 et 2005. Parmi les mesures et les projets dont la mise en place a favorisé une plus grande qualité de services, notons les suivants :

- Le projet d'optimisation du centre d'appels, achevé en 2004, et l'ouverture d'un nouveau site du centre d'appels à Murdochville, en 2003, qui ont permis d'améliorer le service, tout en absorbant un accroissement annuel d'environ 7 p. 100 des appels.
- La mise en place, depuis 2003, de 8 services en ligne. Ces nouveaux services ont certainement contribué à l'accroissement de la fréquentation du site Web de la Société : le nombre de visites dans ce site est passé à 4,2 millions en 2005 alors qu'il était de 1,4 million au cours de l'année 2003.
- La mise en place d'un service d'immatriculation en ligne chez 515 concessionnaires automobiles.
- Le service de prise en charge rapide des accidentés de la route à partir de 30 centres de traumatologie. Ce service a permis de traiter 9 020 dossiers en 2005, soit 25,8 p. 100 de l'ensemble des dossiers d'indemnisation reçus au cours de l'année.
- La mise en place du Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires dans toutes les régions du Québec. Ce programme a permis de traiter rapidement les accidentés admissibles dans l'une des 92 cliniques de physiothérapie ayant signé une entente avec la Société.

Durant la même période, la Société a fait de nombreux efforts pour réduire les délais de traitement des demandes d'information et de dossiers, notamment en ce qui a trait à l'indemnisation des personnes accidentées. Toutefois, les contraintes imposées par la décroissance de son effectif ne lui ont pas permis d'obtenir tous les résultats escomptés.

Dans l'enquête *Les citoyens d'abord 4*, publiée en 2005, les citoyens perçoivent favorablement les services donnés par la Société⁶. En ce qui concerne l'immatriculation des véhicules et la délivrance des permis de conduire, le résultat obtenu en 2005 est même supérieur à la moyenne obtenue dans les autres juridictions canadiennes. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport aux résultats du sondage mené au Québec en 2002, alors que la perception des répondants à l'égard de la qualité de ces services se traduisait par un indice de satisfaction de 72,1 sur 100. Il convient de préciser que, dans le domaine de l'assurance, la perception des citoyens quant à la qualité des services est la même en ce qui a trait à la Société qu'en ce qui concerne les entreprises du secteur privé.

De 2002 à 2005, on peut observer une diminution de 64 p. 100 des plaintes fondées à l'égard des engagements diffusés dans la Déclaration de services aux citoyens.

LES CITOYENS D'ABORD 4 (2005)

Services évalués	Nombre de répondants	Qualité perçue/100
Immatriculation d'un véhicule automobile, permis de conduire (SAAQ)	1 205	84
Immatriculation d'un véhicule automobile, permis de conduire (moyenne des juridictions canadiennes excluant le Québec)	n. d.	81
Demande à l'assurance automobile publique (SAAQ)	173	69
Compagnies d'assurances (secteur privé – Québec)	1 151	67

6. Le nombre restreint de répondants à l'enquête pour le volet « assurance automobile publique » nous incite toutefois à la prudence.

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES		
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	71 %	80 %
Taux d'appels abandonnés	11 %	5 %
Taux d'appels rejetés	55 %	5 %
LA RÉCLAMATION DES ACCIDENTÉS	Le projet visant à recueillir par téléphone la réclamation des personnes accidentées n'a pas été réalisé.	Traiter, par ce processus simplifié, 5 000 demandes venant des personnes accidentées.
LES MODES DE PAIEMENT		
	En 2005, aucune nouvelle institution financière n'a offert le paiement des avis de renouvellement par Internet ou par téléphone.	Offrir le service de paiement des avis de renouvellement par téléphone et par Internet aux clients d'une troisième institution financière.
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet	592 651	—
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet	8,9 %	—
LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES		
Nombre de concessionnaires automobiles adhérent à SAAQclic	514	800
Nombre de mandataires spécialisés en vérification mécanique adhérent à SAAQclic	145/146	Tous
LA GESTION DE LA DIVERSITÉ		
	La mise en œuvre de la politique sur la gestion de la diversité a été reportée à 2006.	Mettre en œuvre la politique sur la gestion de la diversité.
	Un plan de sensibilisation et de formation a été préparé.	Sensibiliser le personnel à la politique par de l'information et de la formation en matière de gestion de la diversité.

L'action de la Société visant à améliorer l'accès à ses services comporte cinq volets : les services téléphoniques, la réclamation des accidentés, les modalités de paiement, la prestation électronique de services et la gestion de la diversité.

	2002	2003	2004	2005
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	68 %	82 %	84 %	71 %
Taux d'appels abandonnés	9 %	7 %	9 %	11 %
Taux d'appels rejetés	46 %	n. d. ⁷	36 %	55 %

En 2005, le taux des appels que les 234 préposés aux renseignements ont pris dans un délai de 3 minutes ou moins a été de 71 p. 100, ce qui représente une baisse importante par rapport au résultat de 84 p. 100 obtenu en 2004. Cette diminution marquée est attribuable à un facteur sur lequel la Société n'avait aucune maîtrise, c'est-à-dire la grève sectorielle d'employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec, qui a eu cours du 18 mai au 8 juillet 2005.

7. En raison du changement apporté au système téléphonique, les données ne sont pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

Cette grève a occasionné un très grand nombre d'appels dans les mois qui ont suivi le retour au travail, si bien que les préposés du Centre de relations avec la clientèle n'ont pu traiter l'ensemble des demandes dans les délais habituels. Il en est résulté une certaine augmentation du taux d'appels abandonnés et une hausse exceptionnelle du taux d'appels rejetés. En effet, en 2005, le taux d'appels abandonnés est de 11 p. 100, alors qu'il était de 9 p. 100 en 2004. Quant au taux d'appels rejetés, il est passé à 55 p. 100 en 2005, alors qu'il était de 36 p. 100 en 2004. La grève a eu pour effet d'annuler les bénéfices des efforts de la Société pour réduire de manière importante le nombre d'appels rejetés dans le secteur de l'indemnisation, lequel est passé à 480 000 en 2005, alors qu'il était de 1,5 million en 2004. Il importe de mentionner que c'est au cours des quatre mois qui ont suivi la grève qu'ont été enregistrés 60 p. 100 des appels abandonnés et 84 p. 100 des appels rejetés au cours de l'année.

En 2005, la Société n'a pas donné suite à son projet visant à recueillir, par téléphone, la réclamation des personnes accidentées. Elle a plutôt choisi de recentrer son action en matière d'indemnisation pour accroître l'efficacité administrative, tout en assurant à la clientèle indemnisée des services de qualité. À cette fin, un plan d'action a été préparé et présenté au personnel à la fin de l'automne 2005, sous le titre *Virage assuré*.

	2002	2003	2004	2005
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet	4 783	149 940	403 434	592 651
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet par rapport à l'ensemble des avis payés	n. d.	2,4 %	6,2 %	8,9 %

En vue de répondre aux attentes de ses clients, la Société s'associe à des institutions financières pour offrir à la clientèle la possibilité de payer, par téléphone ou par Internet, le renouvellement du permis de conduire, de l'immatriculation ou de la vignette de personne handicapée. Ainsi, depuis 2002, les clients des caisses populaires Desjardins peuvent effectuer leurs paiements par Internet. Quant à ceux de la Banque Nationale, ils ont, depuis 2004, la possibilité de le faire soit par téléphone, soit par le Web. Pour continuer d'améliorer l'accès à ses services, la Société s'était fixé comme objectif, en 2005, d'offrir ce service aux clients d'une autre institution financière.

Cette cible n'a pas été atteinte, bien que la Société ait participé activement au projet Interac en ligne⁸, qui devait être développé par la Banque Scotia en collaboration avec le ministère des Finances. Le projet n'a pas vu le jour en raison des frais administratifs envisagés par l'Association Interac.

Notons, par ailleurs, que la proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet a continué d'augmenter. En 2005, le nombre de transactions effectuées de cette manière s'élève à 592 651, ce qui équivaut à plus de 8,9 p. 100 de l'ensemble des avis de renouvellement payés au cours de l'année. Précisons que, depuis 2003, ce mode de paiement est de plus en plus utilisé, et qu'en offrant ce service aux clients des caisses populaires Desjardins et de la Banque Nationale, la Société rejoint déjà 75 p. 100 de sa propre clientèle.

IMPLANTATION DU PAIEMENT ÉTALÉ DES SOMMES DUES À LA SOCIÉTÉ

Depuis le mois de mars 2005, les propriétaires de véhicules de plus de 3000 kg destinés au transport de personnes et de biens peuvent acquitter, en six prélèvements bancaires automatiques, le paiement des sommes dues à la Société. Ce mode de paiement touche les droits d'immatriculation du Québec, la contribution d'assurance et les frais d'administration. Les droits d'immatriculation des autres administrations, pour les véhicules immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international (*International Registration Plan* ou IRP), doivent cependant être acquittés en entier avec le premier versement. Ce mode de paiement bimestriel remplace le paiement en deux versements par chèque qui était offert aux propriétaires ayant payé 15 000 \$ ou plus de frais d'immatriculation au cours de l'année civile précédente. Précisons qu'environ 12 000 transporteurs ont déjà adhéré à ce nouveau mode de paiement.

8. Cette application aurait permis, aux clients de toutes les institutions financières du Canada, le paiement des avis de renouvellement par carte de débit sans quitter le site Web de la Société.

Le nombre de concessionnaires automobiles ayant adhéré au service SAAQcllic en 2005 s'élève à 514. En conséquence, la Société n'atteint pas l'objectif de 800 concessionnaires qu'elle s'était fixé. Cela s'explique par le fait que la Société, en raison de sa volonté de réduire les dépenses, a mis fin aux démarches de sensibilisation des concessionnaires. L'adhésion aux services SAAQcllic se fait donc maintenant à l'initiative de ces derniers. Notons qu'en 2005, le nombre de transactions d'immatriculation qui ont été effectuées directement chez les concessionnaires ayant adhéré à ce service s'élève à 203 704.

Par ailleurs, 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 guidera la Société dans l'adaptation de ses services pour tenir compte des différences qui existent au sein de la population. Elle prend en considération tous les types de différences, notamment celles qui sont désignées par la Charte des droits et libertés de la personne, non seulement parmi les employés de la Société, mais également parmi sa clientèle. Au cours de l'année 2005, en vue de la mise en œuvre de cette politique, un plan de sensibilisation et de formation a été préparé. Toutefois, afin de mieux harmoniser ce dernier avec les démarches d'appropriation des nouvelles valeurs organisationnelles de la Société, qui auront été déterminées en début d'année, il a été décidé d'en reporter la mise en vigueur à l'année 2006.

SAAQCLIC-SERVICES EN LIGNE

Quatre nouveaux services offerts au grand public ont été ajoutés à la gamme des services transactionnels déjà disponibles dans le site Web de la Société. Les internautes peuvent maintenant prendre rendez-vous pour un examen de conduite (examen théorique ou examen pratique), vérifier la validité d'un permis de conduire, vérifier le droit d'immatriculer un véhicule et remettre en circulation un véhicule remisé. Les services transactionnels sont rapides, efficaces et accessibles en tout temps.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES À LA SOCIÉTÉ

Services	Nombre de transactions	
	2004	2005
La demande relative à l'état du dossier d'un conducteur	18 213	51 200
Le remisage d'un véhicule	10 531	20 537
La mise au rancart d'un véhicule	630	2 506
Le test de connaissances sur la conduite automobile	175 000	709 725
La prise de rendez-vous pour un examen de conduite	n. d.	61 554
La vérification de la validité d'un permis de conduire	n. d.	5 728
La vérification du droit d'immatriculer un véhicule	n. d.	3 862
La remise en circulation d'un véhicule remisé	n. d.	5 096

OBJECTIF

1.1.2

OFFRIR AUX PERSONNES ACCIDENTÉES UN SERVICE PERSONNALISÉ VISANT UN PROMPT RETOUR À UNE VIE NORMALE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Proportion des personnes inaptes au travail		
– après 18 semaines de traitement continu	49,7 %	30%
– après 26 semaines de traitement continu	38,3 %	26%

Après une expérience pilote de six mois en 2001, le Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires a été mis en place, au cours de 2003 et de 2004, dans toutes les régions du Québec. Ce programme a pour but d'accélérer le plus possible le retour, à une vie normale, des personnes qui, à la suite d'un accident d'automobile, souffrent de lésions aux tissus mous.

En 2005, la proportion des personnes inaptes au travail après 18 semaines de traitement continu est de 49,7 p. 100. La Société n'atteint donc pas la cible de 30 p. 100 qu'elle s'était fixée. De même, la proportion des personnes inaptes au travail après 26 semaines de traitement continu est plus élevée que la proportion de 26 p. 100 qui avait été prévue dans la cible. En effet, 38,3 p. 100 des personnes accidentées étaient toujours inaptes au travail après 26 semaines. Cet écart par rapport aux cibles s'explique par le fait que l'application du programme dans le contexte des activités courantes exige de composer avec des phénomènes plus complexes que ceux qui avaient cours dans le projet pilote. En outre, le nombre de dossiers à traiter dépasse de 30 p. 100 ce qui avait été prévu. On peut toutefois observer qu'après 52 semaines de traitement continu, la proportion des personnes qui sont toujours inaptes au travail diminue sensiblement. Ainsi, en 2005, seulement 14,2 p. 100 des personnes traitées n'étaient pas en mesure de reprendre le travail après 52 semaines de traitement, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2004, alors que ce taux était de 16,1 p. 100.

PRÉVENIR LES LITIGES

Résultats

Le nombre d'appels devant le Tribunal administratif du Québec a diminué.

Cibles 2005

Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.

En 2004, à la suite d'un projet pilote mené au cours de l'année précédente, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Lorsqu'un client manifeste l'intention de contester la décision rendue dans son dossier, le préposé à l'information avec qui le client a établi un contact s'assure qu'un agent d'indemnisation le rappellera pour lui fournir l'information et les explications nécessaires. Depuis sa mise en place, cette façon de faire a permis de réduire le nombre de demandes de révision formulées au cours d'une année.

Par ailleurs, depuis 2005, les réviseurs communiquent avec les clients pour les informer de la loi et des décisions qu'ils rendent dans leurs dossiers, peu importe que ces décisions leur soient favorables ou défavorables.

Indicateurs	2004	2005
Taux d'efficacité du règlement des litiges en première instance	30 % ⁹	34 %
Taux d'efficacité du règlement des litiges en deuxième instance (ententes signées)	62 %	72 %

Ainsi, en 2005, sur les 1 307 personnes indemnisées qui ont manifesté leur intention de contester une décision prise en première instance, seulement 868 ont fait une demande de révision. Le processus de détection précoce des manifestations d'insatisfaction a donc permis de diminuer potentiellement de 439 le nombre de demandes de révision formulées par les personnes indemnisées. Ces résultats équivalent à un taux d'efficacité de 34 p. 100, ce qui constitue une amélioration par rapport au taux de 30 p. 100 enregistré en 2004. Par ailleurs, en révision administrative, 18 ententes particulières ont été proposées par le réviseur, dont 13 ont été acceptées et signées par les clients. Là encore, ce taux de réussite de 72 p. 100 constitue une amélioration par rapport au taux de 62 p. 100 enregistré en 2004. En réduisant de cette manière le nombre d'appels devant le Tribunal administratif du Québec, la Société atteint la cible qu'elle s'était fixée pour l'année 2005.

FAVORISER LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE DES LITIGES

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
LES AFFAIRES CONTENTIEUSES		
Proportion des requêtes présentées au Tribunal administratif du Québec en matière d'assurance automobile qui sont entendues en conciliation	31 %	15 %
Taux de succès de la conciliation (entente ou désistement)	72 %	75 %
LES AFFAIRES CONTRACTUELLES	En 2005, aucun litige lié à un contrat n'a nécessité l'utilisation des clauses de médiation.	Faire un suivi de l'utilisation de la clause de médiation dans les cas de litiges.

En 2005, en matière d'assurance automobile, 2 616 nouvelles requêtes ont été inscrites au Tribunal administratif du Québec. Pendant cette même année, 2 879 requêtes, inscrites cette année ou au cours des années antérieures, ont été mises dans le rôle régulier. Parmi les requêtes traitées en 2005, 1 262 (soit 31 p. 100) ont été entendues en conciliation. À cet égard, la Société dépasse donc largement la cible de 15 p. 100 qu'elle s'était fixée.

Parmi les dossiers traités en conciliation, 830 ont été fermés en 2005 et, dans 72 p. 100 des cas, un règlement à l'amiable a été conclu par les parties. Bien que ce taux de succès dans le règlement des litiges soit légèrement inférieur à la cible établie pour l'année 2005, il représente un très bon rendement de la part de la Société. Au fil des ans, en effet, le nombre de cas traités en conciliation n'a cessé d'augmenter et le taux de succès dans le règlement des litiges en conciliation est demeuré à peu près le même.

9. Les données du *Rapport annuel de gestion 2004* ont été redressées. En effet, puisque le délai pour déposer une demande de révision est de deux mois, l'indicateur tient maintenant compte des appels reçus au cours des mois de novembre et de décembre de l'année précédente.

	2003	2004	2005
Proportion des requêtes présentées au Tribunal administratif du Québec en matière d'assurance automobile qui sont entendues en conciliation	10 % ¹⁰	16 % ¹⁰	31 %
Taux de succès de la conciliation (entente ou désistement)	73 % ¹¹	67 %	72 %

Précisons en outre que, selon le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Tribunal administratif du Québec, le taux de règlement des litiges en matière d'assurance automobile (73 p. 100) est plus élevé que dans les trois autres domaines où la conciliation est souvent utilisée, c'est-à-dire le soutien en matière de sécurité du revenu (70 p. 100), le régime de rentes (49 p. 100) et l'indemnisation des victimes d'actes criminels (49 p. 100).

Enfin, en ce qui concerne les affaires contractuelles, notons que, depuis le début de l'ajout des clauses de médiation dans les contrats, en 2003, aucun litige n'a encore nécessité le recours à ces clauses.

OBJECTIF
1.1.5

MODERNISER LE RÉSEAU DES POINTS DE SERVICE EN VUE D'ASSURER LA PÉRENNITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Résultats	Cibles 2005
• Sur 9 centres de services qu'il restait à aménager, 8 l'ont été.	• Aménager les centres de services restants.
• L'application relative à l'impression des formulaires électroniques a été installée dans 42 centres de services sur 43.	• Installer, dans les centres de services, la nouvelle application relative à l'impression des formulaires électroniques.
• En 2005, un mandataire a fermé ses portes, mais il a été remplacé par un autre mandataire.	• Mettre fin, par entente de gré à gré, au mandat de certains mandataires.
• La solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire a été mise en place le 12 décembre 2005.	• Achever la mise en place de la solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire.

Amorcé en 2002 en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle, le projet de modernisation des points de service de la Société prendra fin en 2006. En 2005, huit centres de services ont été aménagés et la nouvelle application relative à l'impression des formulaires électroniques a été installée dans 42 des 43 centres de services. La quasi-totalité des cibles établies pour 2005 a donc été atteinte.

En effet, seul le centre de services de Longueuil n'a pu être modernisé, et ce, en raison de la complexité de la tâche; ce sera chose faite en 2006. Signalons, par ailleurs, que la Société a mis fin au contrat de l'un de ses mandataires. En contrepartie, un nouveau mandataire a ouvert ses portes au cours de l'année.

Pour mener à bien son projet de modernisation du réseau des points de service, la Société a prévu un budget pluriannuel de 41,5 millions de dollars. En 2005, les 8,0 millions de dollars utilisés ont servi, notamment, à installer une solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire. Initialement prévue pour 2003, la mise en place de ce système a été reportée au mois de décembre 2005 en raison de l'ajout au permis d'une composante de sécurité supplémentaire.

RÉORGANISATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL

En 2005, en vue de toujours mieux desservir sa clientèle, la Société a réorganisé ses services relatifs au permis de conduire, à l'immatriculation et à l'évaluation des conducteurs sur l'île de Montréal, et elle y a terminé la modernisation de ses installations.

Ainsi, le service d'évaluation des conducteurs est maintenant offert dans trois centres de services situés respectivement à l'ouest, au centre et à l'est de l'île, plutôt que dans un seul centre comme auparavant. De plus, les activités du centre de services de la rue de Maisonneuve, maintenant fermé, ont été transférées chez les mandataires environnants, qui ont des heures d'ouverture étendues le soir et la fin de semaine. Quant aux services destinés aux membres du personnel diplomatique et des organisations non gouvernementales internationales, ils ont été transférés à la Direction régionale Montréal-Montérégie.

Rappelons qu'avec la réfection du Centre de services Henri-Bourassa, en 2005, tous les centres de services de l'île de Montréal ont maintenant été modernisés.

10. Les résultats pour les années 2003 et 2004 ont été redressés pour tenir compte du nouveau mode de calcul adopté en 2005.

11. Ce résultat est présenté à titre indicatif, car il n'a pas été calculé sur la même base que ceux de 2004 et de 2005. En effet, le taux de 2003 a été établi sur la base de décisions contestées, alors que ceux de 2004 et de 2005 l'ont été sur la base de requêtes.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : GARANTIR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Société veut protéger l'information qu'elle utilise ou qu'elle détient et en garantir l'intégrité, parce qu'elle considère qu'il s'agit là d'une responsabilité de première importance. À cette fin, elle prend des dispositions pour assurer la sécurité et l'intégrité des données. De plus, elle travaille à la mise en œuvre d'un plan qui tient compte de tous les aspects de la sécurité de l'information. À partir d'une méthode structurée et reconnue en matière d'analyse des risques et de la vulnérabilité, ce plan établira les activités à exercer en priorité en matière de sécurité.

OBJECTIF

1.2.1

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Résultats	Cibles 2005
L'APPLICATION DES ENTENTES La Société a mis en place un nouveau système d'échange de renseignements nécessitant l'identification du demandeur et un numéro de référence. Elle a également procédé au renouvellement d'ententes avec 135 municipalités et organismes, en y incluant des exigences accrues en matière de sécurité de l'information.	Contrôler chacun des accès aux systèmes de la Société en y associant systématiquement la raison de la demande.
LA CONSERVATION DE LA PHOTO Une solution permettant de conserver la photo et la signature des titulaires de permis a été approuvée par le conseil d'administration de la Société.	Mettre en place la solution retenue pour pouvoir conserver la photo et la signature des titulaires de permis de conduire.

24

En 2005, la Société a terminé le développement d'un système informatique qui permet l'échange sécuritaire de données avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et d'autres organismes, et elle a procédé à sa mise en place. Ce nouveau mode d'échange de renseignements par Internet, qui oblige le demandeur à s'identifier et à inscrire un numéro de dossier d'infraction en référence, constitue une méthode efficace de contrôle des transactions. En plus de toucher les quelque 150 organismes qui utiliseront ce système, ces nouvelles dispositions s'appliquent aussi aux villes de Montréal, de Laval, de Longueuil et de Québec, qui, jusqu'alors, bénéficiaient d'un accès direct aux renseignements que détient la Société. Outre une plus grande sécurité sur le plan de l'accès à l'information, le nouveau système permet aussi d'enregistrer, dans le journal des transactions, l'information nécessaire à la détection de situations anormales. Notons que le projet « Modernisation des échanges avec les municipalités » a été réalisé au coût de 3 millions de dollars, dont 1,3 million de dollars a été investi en 2005. En 2006, le développement d'un programme structuré de contrôle des organismes basé sur l'exploitation des journaux de transactions et des audits viendra achever la mise en place de ce système.

La Société a également entrepris le renouvellement d'ententes conclues avec près de 135 municipalités en y intégrant des exigences accrues en matière de sécurité d'accès et de protection des renseignements personnels. Ces dernières ont dû signer des engagements de confidentialité et elles auront désormais de plus grandes responsabilités à l'égard de la sécurité de l'information dont elles font usage.

Le Québec est la seule juridiction du Canada et des États-Unis qui ne conserve ni la photographie ni la signature pour le permis de conduire.

En 2005, les travaux se sont poursuivis pour permettre la conservation de la photo et de la signature d'un titulaire de permis de conduire.

PRÉPARER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Résultats

L'évaluation des menaces et des risques pour deux systèmes est terminée; le plan de sécurité de l'information est en cours de révision.

Cibles 2005

Achever l'évaluation des menaces et des risques; proposer des modifications au plan de sécurité de l'information.

Pour l'analyse des menaces et des risques, la Société a utilisé une méthode reconnue et recommandée dans tout l'appareil gouvernemental, la méthode MEHARI (méthode harmonisée d'analyse de risques). Cette méthode permet, notamment, de déterminer et d'évaluer, de façon systématique, les risques d'atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information. En 2005, l'évaluation des menaces et des risques a été achevée pour deux systèmes à gestion centralisée. Cette évaluation couvrait divers éléments tels que l'organisation de la sécurité, la sécurité liée aux sites, la protection des locaux du siège social et la sécurité dans le cadre du développement des systèmes.

Les résultats de l'évaluation des menaces et des risques pour ces deux systèmes sont utilisés pour l'élaboration du plan de sécurité de l'information 2006-2010.

Un budget pluriannuel de 240 000 \$ a été prévu pour l'ensemble du processus d'évaluation des menaces et des risques.

ORIENTATION 2 FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION

Pour que le régime d'assurance automobile continue d'offrir à la population québécoise une excellente couverture à faible coût, il est nécessaire d'en assurer la sécurité et la solidité et d'en consolider l'équilibre financier. La Société se propose donc de faire évoluer le régime d'assurance pour qu'il continue de répondre aux attentes des citoyens, et d'en faire la promotion. À cette fin, elle mène, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et voit à ce que la population soit bien informée.

AXE D'INTERVENTION 2.1 : VEILLER À L'ÉQUILIBRE FINANCIER DU RÉGIME

La Société vise à assurer le plein financement du régime d'assurance de la façon la plus équitable possible. Elle détermine le niveau des contributions d'assurance nécessaires au financement du régime et à la réalisation des mandats du Fonds d'assurance automobile du Québec. De plus, elle répartit équitablement les contributions à payer entre les catégories d'assurés, en fonction du risque d'assurance que chacune des catégories représente.

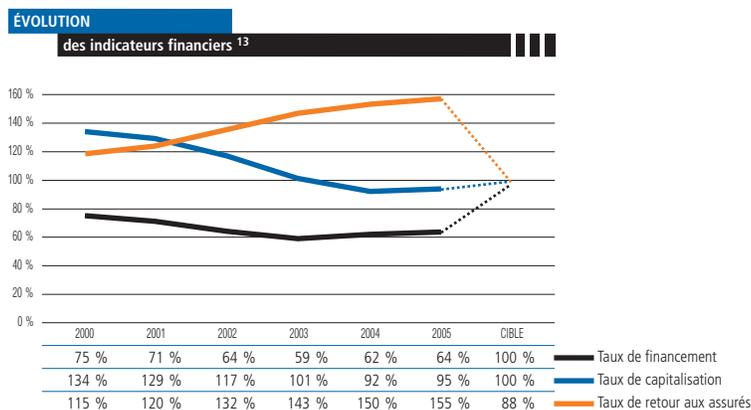
ASSURER L'AUTOFINANCEMENT DU RÉGIME EN VISANT L'ÉQUITÉ ENTRE LES CATÉGORIES D'ASSURÉS ET ENTRE LES GÉNÉRATIONS

Indicateurs	Résultats	Prévisions 2005 ¹²	Cibles à long terme
Taux de financement de l'année courante du Fonds d'assurance	64 %	59 %	100 %
Taux de capitalisation du régime	95 %	86 %	100 %
Taux de retour aux assurés	155 %	157 %	88 %

Au 31 décembre 2005, le Fonds d'assurance automobile du Québec est toujours sous-financé : les sommes perçues cette année ne comptent que pour 64 p. 100 de la valeur présente des montants qui seront nécessaires pour combler les besoins actuels et futurs des personnes ayant subi un accident de la route en 2005. En outre, pour la deuxième année consécutive, le régime québécois d'assurance automobile est sous-capitalisé : à la fin de l'année 2005, son actif ne compte que pour 95 p. 100 de ses engagements. À cet égard, il importe de mentionner que, tant que le problème du sous-financement ne sera pas réglé, il sera difficile d'atteindre le taux de capitalisation souhaité (100 p. 100).

12. Les prévisions pour l'année 2005 proviennent du budget directeur du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Enfin, le taux de retour aux assurés est disproportionné : pour chaque dollar versé en contributions d'assurance, les assurés reçoivent 1,55 \$ en indemnités et en services. Rappelons que, dans un régime autofinancé, les contributions d'assurance doivent couvrir non seulement le coût des indemnités versées, mais aussi les frais d'administration du régime. C'est la raison pour laquelle la cible à long terme relative au taux de retour aux assurés a été fixée à 88 p. 100.



En 2005, les résultats obtenus par la Société à l'égard de l'autofinancement du régime n'ont pas progressé de façon substantielle vers les cibles à long terme, et ce, malgré le rendement exceptionnel de 17,9 p. 100 obtenu sur les placements du Fonds d'assurance à la Caisse de dépôt et placement du Québec, et malgré un coût inférieur aux prévisions en ce qui a trait au secteur de la santé.

Au nombre des facteurs ayant eu un effet négatif sur l'évolution des indicateurs, mentionnons qu'en 2005, le bilan routier a été moins favorable que ce qui avait été prévu, et signalons que le taux de revalorisation des indemnités a été plus élevé que celui escompté. De plus, les changements aux règles fiscales apportés en novembre 2005 par le gouvernement fédéral ont eu un effet à la hausse sur le coût des indemnités¹⁴. C'est toutefois l'absence d'ajustement de la tarification des contributions d'assurance qui demeure le facteur le plus important.

En effet, depuis 1982, les sommes perçues annuellement par la Société sont insuffisantes pour subvenir aux dépenses d'une autre année d'assurance. Il y a quelques années, la situation s'est aggravée et il est maintenant urgent de revoir le financement de ce régime.

Le 17 décembre 2004, 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. Cette loi, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004, mettait en place une fiducie d'utilité sociale, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société devenait fiduciaire, et constituait ce fonds en y transférant la majorité de l'actif de la Société. Les contributions d'assurance perçues constituent maintenant un patrimoine fiduciaire distinct des autres activités de la Société, sans lien avec les choix budgétaires du gouvernement. En outre, la Loi confie à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance et lui donne la capacité de rétablir graduellement sa situation financière; la Société a jusqu'au 31 décembre 2015 pour atteindre le plein financement et elle dispose de 15 ans pour revenir à une pleine capitalisation¹⁵.

En 2006, pour atteindre ces objectifs, la Société soumettra une proposition de hausse des contributions d'assurance à un conseil d'experts qui, après avoir tenu une consultation publique, lui fera part de ses recommandations. La première hausse des contributions d'assurance est prévue pour janvier 2007. Rappelons que, selon une étude menée en 2005 par la firme d'actuaire Eckler associés ltée¹⁶, les contributions d'assurance automobile pour dommages corporels exigées au Québec sont actuellement les plus basses au Canada.

13. Ce graphique est fourni à titre indicatif seulement. Pour les années antérieures à 2004, les données sont celles de l'ensemble de la Société. Pour 2004 et 2005, les données ont trait seulement au Fonds d'assurance automobile du Québec.

14. Attendu que les changements proposés au sujet de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada devaient diminuer le taux d'imposition de base et augmenter les crédits personnels, les indemnités que la Société verse aux accidentés augmentent puisqu'elles sont calculées à partir du revenu après impôt.

15. Le plein financement signifie que, chaque année, les revenus du fonds d'assurance sont suffisants pour pourvoir aux besoins actuels et futurs des personnes accidentées pendant cette même année. La pleine capitalisation, quant à elle, signifie que la valeur de l'actif du fonds est suffisante pour pourvoir aux besoins actuels et futurs de l'ensemble des personnes accidentées.

16. Pour plus d'information sur cette étude, voir la page 13 du fascicule intitulé *Le Fonds d'assurance automobile du Québec*.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LE RÉGIME

La Société vise à ce que la population soit bien informée sur le régime et à ce que, avec ses élus, elle puisse décider en pleine connaissance de cause, le cas échéant, des améliorations à y apporter. C'est pourquoi un processus continu d'évaluation comparée du régime a été instauré. De plus, la Société compte s'assurer que la population est bien informée sur le régime d'assurance et sur les services mis à sa disposition.

OBJECTIF 2.2.1

REVOIR L'APPROCHE D'INFORMATION À LA POPULATION QUANT AU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ

Des milliers de personnes sont satisfaites des services qu'elles ont reçus, mais il suffit de quelques cas médiatisés de personnes mécontentes pour donner une image négative des services aux accidentés. C'est pourquoi, en 2003, la Société avait mis en place un processus de détection des cas susceptibles d'être médiatisés. En 2004, cette façon de faire avait permis de régler, sans aucun traitement médiatique, plus des deux tiers des cas détectés. En 2005, par contre, ce processus n'a pas été utilisé.

Par ailleurs, le suivi de l'image qu'a fait la firme de sondages Léger Marketing révèle qu'en 2005, après deux années de progression, l'indice d'appréciation de la population à l'égard de la Société a glissé à 5,0/7 (voir le tableau ci-dessous). L'examen mensuel des résultats montre que cette baisse notable concorde précisément avec la période de turbulence médiatique qui a entouré la Société en juillet et en août 2005. L'annonce d'éventuelles hausses des contributions d'assurance de même que les grèves sectorielles d'employés des centres de services de la Société ont manifestement eu une incidence sur l'opinion publique.

	2003	2004	2005
APPRÉCIATION DE LA POPULATION			
Société de l'assurance automobile du Québec	5,1/7	5,2/7	5,0/7
Commission de la santé et de la sécurité du travail	4,8/7	4,8/7	4,8/7
Régie des rentes du Québec	5,3/7	5,4/7	5,4/7

Parmi les éléments positifs, la promotion de la sécurité routière se voit encore attribuer la meilleure cote, bien que l'indice d'appréciation de cet élément soit, lui aussi, en baisse continue depuis 2003. La réduction des activités visibles de promotion pendant l'année 2005 a vraisemblablement contribué à ce déclin. Comme c'était le cas en 2003 et en 2004, les cas médiatisés touchant l'indemnisation des personnes accidentées constituent l'aspect le plus négatif dans l'esprit des citoyens.

Malgré cela, l'image de la Société demeure relativement bonne. En effet, la cote obtenue en 2005 est nettement supérieure à celle de 2002 (4,7/7) et elle maintient la Société au deuxième rang des trois organismes publics que la firme a comparés. Ainsi, comme en 2004, la Société précède de peu la Commission de la santé et de la sécurité du travail et elle est devancée par la Régie des rentes du Québec.

OBJECTIF 2.2.2

MENER, DE FAÇON CONTINUE, UNE ÉVALUATION COMPARÉE DU RÉGIME

Résultats	Cibles 2005
Le plan de travail a été mis en œuvre.	Poursuivre la mise en œuvre du plan de travail.
Le tableau des indicateurs de primes a été mis à jour pour 2004.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes pour 2004.
La comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile a été mise à jour.	Mettre à jour la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.

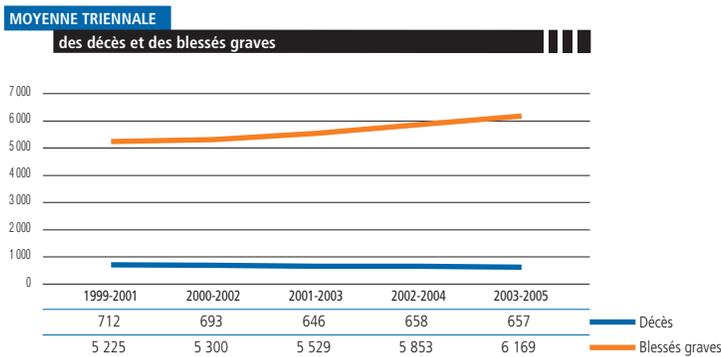
L'évaluation comparée du régime est prévue dans un plan de travail pluriannuel relatif aux enjeux de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile. Ce plan comporte des projets portant, entre autres, sur la comparaison de la couverture du régime québécois d'assurance automobile avec celle des régimes d'assurance automobile canadiens et internationaux, ainsi qu'avec celle des autres régimes d'assurance sociale du Québec.

Les travaux de recherche comparative entrepris depuis 2003 ont permis de produire ou de mettre à jour de multiples tableaux, fiches techniques et documents, ce qui a été fait en accordant une attention particulière aux questions d'actualité telles les sanctions administratives à l'endroit des criminels de la route. En 2005, la Société a mis à jour, entre autres, sa documentation sur les régimes d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile au Canada; elle y a intégré l'information la plus récente sur les primes et sur les couvertures d'assurance. Elle a également entrepris le suivi des études portant sur les divers types de régimes sans égard à la responsabilité dans le monde.

ORIENTATION 3 CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait de devoir les maintenir constitue un défi, la Société veut continuer à améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle voit à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mène également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veille à la sécurité entourant le transport des personnes et des biens.

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif global de la Société est de faire en sorte qu'il y ait le moins possible de victimes de la route, surtout des décès et des blessés graves.



En 2005, la moyenne triennale du nombre de décès est exactement la même qu'en 2004. Pour ce qui est des blessés graves, la tendance à la hausse persiste depuis 2002.

Depuis 2001, le nombre de décès a connu des variations importantes d'une année sur l'autre. Les 704 décès enregistrés en 2005 sont supérieurs aux 644¹⁷ décès constatés en 2004 et ils s'éloignent passablement du minimum observé depuis plus de 50 ans, soit 610 décès en 2001. C'est également en 2001 que le nombre de blessés graves (5 064) a été observé depuis que cette statistique est disponible, c'est-à-dire depuis 1978. À la suite de deux années de hausse marquée, soit en 2002 et en 2003, le nombre de blessés graves s'accroît encore en 2005 (6 397). Il faut se reporter aux résultats de 1993 pour retrouver un niveau semblable.

Après la diminution graduelle observée jusqu'au début des années 2000, le nombre de décès a évolué en dents de scie et le nombre de blessés graves augmente constamment, et ce, malgré les ressources investies dans la sécurité routière. Les facteurs qui peuvent expliquer cette situation sont de deux ordres : ceux à l'égard desquels la Société peut exercer une certaine influence (comme la conduite avec les facultés affaiblies, la vitesse inadaptée et le port de la ceinture de sécurité) et ceux sur lesquels elle ne peut exercer aucune influence (comme la conjoncture économique, les conditions climatiques et le nombre de kilomètres parcourus). Une étude plus approfondie sera nécessaire pour préciser le rôle de chacun de ces facteurs dans le bilan routier de 2005.

17. Cette donnée diffère légèrement de celle présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Ce changement résulte d'une mise à jour des données utilisées pour le calcul.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCÈS ENTRE 1980 ET 2003

 et ratio du nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus en 2003^{18,19}

Pays	Nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus (2003)	Évolution du nombre de décès		
		1980	2003	Variation
Allemagne	9,7	15 050	6 613	-56 %
Australie	8,0	3 272	1 621	-50 %
Autriche	11,7	2 003	931	-54 %
Belgique	14,6 ²⁰	2 396	1 353 ²⁰	-44 %
Canada	8,9	5 461	2 766	-49 %
Danemark	9,7 ²⁰	690	432	-37 %
Espagne	n. d.	6 522	5 399	-17 %
États-Unis	9,3 ²⁰	51 091	42 643	-17 %
Finlande	7,6	551	379	-31 %
France	10,9	13 499	6 058	-55 %
Irlande	10,9 ²¹	564	335	-41 %
Italie	n. d.	9 220	6 015	-35 %
Japon	11,2	11 388	8 877	-22 %
Norvège	8,3 ²¹	362	280	-23 %
Nouvelle-Zélande	12,4 ²²	597	461	-23 %
Pays-Bas	7,7	1 996	1 028	-48 %
Portugal	n. d.	2 579	1 546	-40 %
Québec	8,4	1 492	623	-58 %
Grande-Bretagne	7,1 ²⁰	6 182	3 658	-41 %
Suède	5,3 ²⁰	848	529	-38 %
Suisse	8,8	1 209	546	-55 %

Comme l'indique le tableau ci-dessus, selon les données de 2003, le Québec se situe dans le groupe des pays présentant moins de 10 décès par milliard de kilomètres parcourus. Avec 8,4 décès par milliard de kilomètres parcourus, le Québec obtient un résultat meilleur que celui des États-Unis et du Canada. Par ailleurs, entre 1980 et 2003, c'est au Québec qu'on observe la plus grande diminution du nombre de décès, soit 58 p. 100, comparativement à 49 p. 100 dans l'ensemble du Canada et à 17 p. 100 aux États-Unis. L'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la France et la Suisse sont les cinq autres pays qui, au cours de cette période, ont connu une réduction d'au moins 50 p. 100 du nombre de décès sur les routes.

Il convient de mentionner qu'au Québec, le coût de l'insécurité routière s'élève à environ 4 milliards de dollars par année. Ce montant est obtenu en ajoutant, au coût de la prévention, la valeur de la production perdue, et le coût de l'indemnisation pour les dommages corporels et matériels qu'occasionnent les accidents de la route. En 2005, la Société a investi 1,7 million de dollars en campagnes de publicité pour la promotion de la sécurité routière.

18. Source : le site Web de l'*International Road Traffic and Accident Database* (IRTAD), sauf pour deux cas. En ce qui concerne le Québec, les données relatives au nombre de décès ont été fournies par la Société de l'assurance automobile du Québec; pour sa part, le ratio de décès a été fourni par Transports Canada, afin de favoriser l'uniformité avec les autres résultats. La seconde exception a trait au ratio de décès aux États-Unis, en Grande-Bretagne et en Suède; dans ce cas, une étude menée par le ministère des Transports du Québec a été utilisée car elle prenait en considération les données d'une année plus récente.

19. Il importe de retenir qu'au Québec, les décès consécutifs à un accident sont comptabilisés pour une période n'excédant pas les 8 jours qui suivent l'accident, alors que ce délai est de 30 jours dans la plupart des autres juridictions administratives.

20. Donnée relative à l'année 2002.

21. Donnée relative à l'année 2001.

22. Donnée relative à l'année 2000.

AXE D'INTERVENTION 3.1 : AMÉLIORER LE CONTRÔLE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Au cours des prochaines décennies, le Québec verra sa population croître en âge. D'ici à l'année 2030, le nombre de conducteurs de 65 ans ou plus triplera. Par conséquent, pour la Société, la santé des conducteurs deviendra un enjeu de plus en plus important.

Dans cette optique, la Société se proposait d'améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs ainsi que le dépistage et l'évaluation des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé ou de baisse de capacité, notamment en raison de l'âge. Toutefois, elle a retiré certaines cibles établies pour 2005 à l'égard de ces objectifs. En effet, la décroissance de son effectif et sa situation financière précaire ont entraîné des changements dans les priorités de la Société.

OBJECTIF

3.1.1

AMÉLIORER L'ÉVALUATION DES NOUVEAUX CONDUCTEURS

Résultats	Cibles 2005
LA FAÇON D'ÉVALUER LES CONDUCTEURS La mise au point du profil de compétence a été suspendue.	Amorcer la mise en œuvre de l'évaluation des conducteurs selon le nouveau profil de compétence.
LES EXAMENS THÉORIQUES La Société a décidé de surseoir à la mise en place d'un nouveau système informatique.	Mettre en œuvre la solution retenue pour la mise en place d'un nouveau système informatique.

Des travaux visant l'amélioration de l'évaluation des nouveaux conducteurs ont été amorcés en 2004. Dans un premier temps, la Société s'est attaquée à la mise au point d'un nouveau profil de compétence. Malgré l'approbation, en 2004, de la structure de ce nouveau profil, les travaux ont été suspendus en 2005 en raison des changements susmentionnés dans les priorités de la Société.

Les examens théoriques de conduite automobile sont généralement faits au moyen d'un système informatique disponible dans la plupart des centres de services. Il arrive aussi que les examens se fassent sur papier (comme c'est le cas pour les classes professionnelles), avec utilisation d'un baladeur ou en compagnie d'un interprète. Or, le système informatique en question est désuet. Les travaux menés depuis 2003 pour choisir la solution la plus adéquate ont conduit au dépôt d'un rapport d'affaires. À la lumière de ce rapport, la Société a examiné s'il est opportun de procéder par impartition pour la mise en place d'un nouveau système. En 2005, jugeant trop élevé le coût des différentes solutions envisagées, la Société a décidé de surseoir au remplacement du système.

30

OBJECTIF

3.1.2

AMÉLIORER LE DÉPISTAGE ET L'ÉVALUATION DES CONDUCTEURS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ OU DE BAISSÉ DE LEURS FACULTÉS

Résultats	Cibles 2005
Les travaux en vue d'établir une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux n'ont pas progressé.	Convenir d'un plan d'action avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés.
Le protocole sera testé au cours de 2006.	Mettre en place le protocole d'intervention des policiers auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé.
Les travaux ont été suspendus.	Planifier et amorcer un projet pilote pour évaluer le nouvel outil de détection des problèmes affectant l'aptitude à conduire.
La mise en place du programme est pratiquement terminée (quatre des cinq modules ont été rédigés).	Achever la mise en place du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.

En 2005, il était prévu qu'une entente serait conclue avec le ministère de la Santé et des Services sociaux relativement à l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés. Par la suite, les partenaires devaient convenir d'un plan d'action. Le travail prévu n'ayant pas été fait, par conséquent, aucun progrès n'a été constaté.

Signalons par ailleurs que, dans le cadre d'un projet pilote mis sur pied par la Sûreté du Québec, une chercheuse universitaire a mis au point un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé. Il est prévu que ce protocole, qui devait être testé en 2005, le sera plutôt au cours de l'année 2006.

En ce qui a trait au nouvel outil de détection des problèmes affectant l'aptitude à conduire, les travaux n'ont pas progressé en 2005 en raison des changements dans les priorités de la Société, lesquels ont été mentionnés ci-dessus. En contrepartie, la Société contribue financièrement à un projet pilote qui consiste à sensibiliser les personnes âgées et leur entourage à la baisse des facultés causée par les problèmes de santé ou par le vieillissement, et à l'impact de cette baisse de facultés sur la sécurité routière. Ce projet a pour but d'amener les personnes âgées à faire, par elles-mêmes, les adaptations et les démarches qu'impose leur état. En outre, diverses solutions de rechange à la conduite automobile leur sont présentées. Étant donné le succès de la première phase, qui a eu lieu en 2005 en milieu rural, une seconde phase a vu le jour dans le but de tester, en milieu urbain, le modèle et les outils de prévention qui ont été mis au point.

De plus, en 2005, la Société a participé à la tournée canadienne « Santé et prévention », destinée aux personnes de 50 ans ou plus. Ainsi, plus de 15 000 personnes ont assisté aux rencontres, qui ont eu lieu dans une cinquantaine de villes de la province. L'objectif général de cette tournée était de sensibiliser les personnes de 50 ans ou plus à l'importance de la prévention sous toutes ses formes (information et dépistage), afin de maintenir une qualité de vie appréciable. La sécurité routière faisait partie des thèmes abordés.

Parallèlement à ces projets en cours, la Société, en partenariat avec l'Université McGill, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec et le Centre de réadaptation Constance-Lethbridge, a contribué à la mise en place du programme de formation à distance sur le dépistage des personnes à risque et sur l'évaluation de l'aptitude à conduire. À la fin de 2005, quatre des cinq modules que comporte le cours étaient rédigés. Le cinquième et dernier module devrait être terminé au début de 2006. Mentionnons qu'en 2005, ce programme, qui avait d'abord été prévu pour le premier cycle universitaire, a été reconnu par l'Université McGill comme programme de deuxième cycle.

En 2004, la Société avait conclu une entente avec le Collège des médecins relativement à la préparation d'un guide sur l'aptitude à conduire. Le guide portera, notamment, sur le rôle des médecins dans le dépistage des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé. Tel qu'il avait été prévu, il sera disponible au cours de l'année 2006.

AXE D'INTERVENTION 3.2 : AMÉLIORER LE COMPORTEMENT DES USAGERS DE LA ROUTE

De tous les facteurs qui contribuent aux accidents de la route, le facteur humain est celui qui est le plus souvent en cause. La Société consacre donc beaucoup d'efforts à l'amélioration du comportement des usagers de la route. Dans la poursuite de cet objectif, elle peut compter sur la collaboration des corps policiers et sur celle de nombreux autres partenaires.

OBJECTIF 3.2.1

RÉDUIRE LE NOMBRE DE PERSONNES QUI CONDUISENT ALORS QUE LEUR APTITUDE À CONDUIRE EST AFFAIBLIE PAR L'ALCOOL, PAR LES DROGUES OU PAR LA FATIGUE

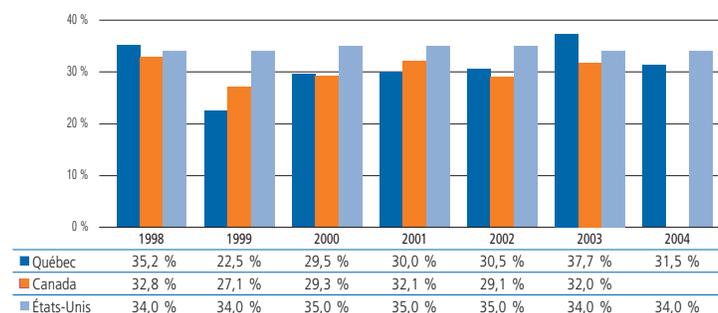
Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Proportion de conducteurs dont l'alcoolémie dépasse 80 mg/100 ml	1,6 % ²³	1,4 %
Proportion d'apprentis conducteurs et de conducteurs avec permis probatoire dont l'alcoolémie dépasse 0 mg/100 ml ²³	3,0 % ²⁴	2,7 %
Proportion des conducteurs décédés dont l'alcoolémie dépasse 80 mg/100 ml (moyenne triennale) ²⁵	33,2 % (2002-2004)	29,5 % (2002-2004)

Le présent objectif porte sur la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool ou d'autres substances, ou encore par la fatigue. Toutefois, les données disponibles ne portent que sur les facultés affaiblies par l'alcool.

La moyenne triennale des conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang s'est accrue depuis trois ans, s'éloignant ainsi de la cible établie à 29,5 p. 100 pour la période allant de 2002 à 2004. Cette hausse est attribuable aux résultats de l'année 2003 principalement. En effet, comme le graphique ci-dessous permet de le constater, 37,7 p. 100²⁶ des conducteurs décédés en 2003 présentaient un taux d'alcool supérieur à 80 mg par 100 ml de sang, alors que cette proportion s'est maintenue autour de 30 p. 100 pour les autres années de la période s'échelonnant de 2000 à 2004.

PROPORTION DES CONDUCTEURS DÉCÉDÉS

avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang



N. B. Pour les États-Unis, le tableau présente la proportion des personnes décédées dans un accident impliquant au moins une personne avec une alcoolémie d'au moins 80 mg par 100 ml.

23. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, une enquête doit être menée. La dernière remonte à 2000.

24. Donnée relative à 1999-2000.

25. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, il faut utiliser les données du coroner sur les conducteurs décédés présentant un taux d'alcoolémie supérieur à la norme. Comme il s'agit d'une analyse cas par cas, l'information n'est connue qu'un an plus tard.

26. Le taux de l'année 2003 diffère légèrement de celui présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Ce changement résulte d'une mise à jour des données utilisées pour le calcul.

L'alcool au volant demeure l'une des principales causes d'accidents avec décès ou blessés graves, et ce, malgré le fait que le comportement des conducteurs a beaucoup évolué à cet égard au cours des 25 dernières années. Les progrès en matière de lutte contre la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool résultent de l'effet combiné de trois moyens d'intervention : les modifications du cadre légal²⁷, les activités de sensibilisation et de promotion de la sécurité routière menées par la Société ainsi que les interventions PAS-alcool (barrages routiers annoncés publiquement) dirigées par les policiers.

À propos du cadre légal, notons que la mise en œuvre d'une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues devait débuter au cours de l'année 2004. Toutefois, cette stratégie nécessite l'adoption, par le Parlement fédéral, du projet de loi C-16, Loi modifiant le Code criminel (conduite avec facultés affaiblies) et d'autres lois en conséquence. Ce projet de loi visait à assurer la mise en œuvre d'un système plus rigoureux à l'égard des infractions relatives à la conduite avec les facultés affaiblies par des drogues; il donnera aussi aux policiers le pouvoir d'imposer des tests physiques de sobriété et le prélèvement d'échantillons de substances corporelles nécessaires aux enquêtes. Signalons, toutefois, qu'au moment de la dissolution de la 38^e législature du Parlement du Canada, le 29 novembre 2005, le projet de loi C-16 n'avait pas encore franchi l'étape de la deuxième lecture.

LA LUTTE CONTRE LA CONDUITE AVEC LES FACULTÉS AFFAIBLIES

En 2005, comme elle l'avait fait l'année précédente, la Société a mené une campagne de publicité visant à combattre la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool. Cette campagne avait pour slogan « Prévoyez le coup! Lorsqu'on boit, on ne conduit pas »; elle a été menée au coût d'un million de dollars. Signalons que la Société a remporté le Grand Prix Zénith 2005 de la Journée des communications gouvernementales, dans la catégorie « concept graphique », avec la trousse « Party en toute sécurité », destinée à tout organisateur de fêtes ou d'activités où il y a consommation d'alcool.

Par ailleurs, la Société favorise la concertation avec tous ses partenaires afin de contrer l'insécurité routière. Ainsi, jusqu'à l'automne 2006, elle participe au projet de l'Association des intervenants en toxicomanie visant à sensibiliser les jeunes de 16 à 25 ans aux risques associés à la conduite automobile sous l'influence du cannabis. Rappelons également qu'en 2004, elle a participé aux travaux d'un groupe de travail constitué de représentants de divers ministères et organismes en vue d'élaborer un Plan national 2006-2011 de lutte à la toxicomanie. Enfin, elle est l'un des partenaires de la Table québécoise de la sécurité routière mise en place en décembre 2005. Cette table a pour mandat de conseiller le ministre des Transports et de lui proposer des actions ou des interventions permettant d'améliorer la sécurité routière au Québec. L'alcool au volant et la vitesse excessive font partie des thèmes qui feront l'objet d'échanges d'opinions à cette table.

OBJECTIF 3.2.2

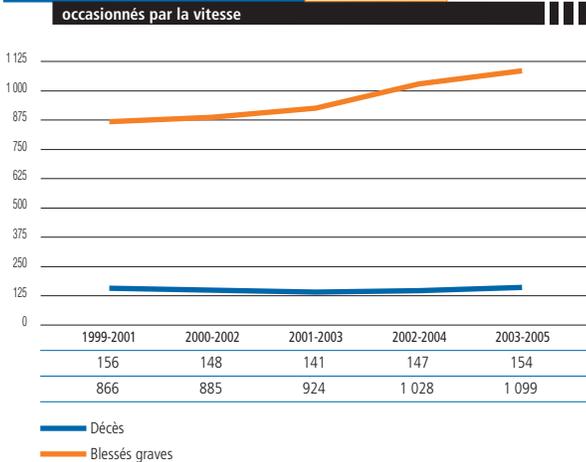
RÉDUIRE LE NOMBRE DE CONDUCTEURS QUI EXCÈDENT LES LIMITES DE VITESSE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005 (moyenne 2003-2005)
Nombre de décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	154	145
Proportion des décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	23,4 %	18,6 %
Nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	1 099	814
Proportion des blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	17,8 %	14,6 %

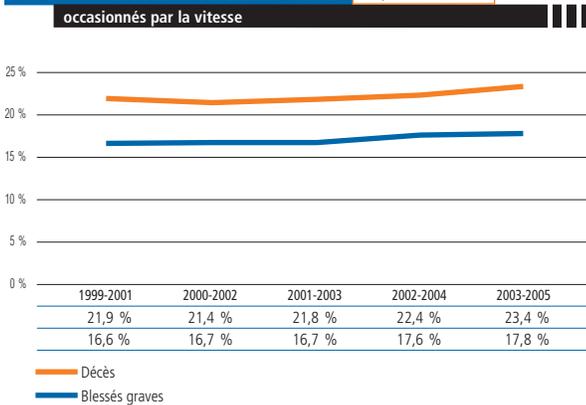
Pour l'année 2005, la moyenne triennale du nombre de décès occasionnés par la vitesse, soit 154, est supérieure à la cible de 145. Depuis cinq ans, cette moyenne a fluctué entre 141 et 156. La moyenne triennale du nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse, quant à elle, n'a pas cessé d'augmenter, passant à 1 099 en 2005, alors qu'elle était de 866 en 2001; elle dépasse largement la moyenne triennale cible de 814 pour l'année 2005.

27. Retenons, par exemple, le projet de loi n° 12 (1996, chapitre 56), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, et le projet de loi n° 38 (2001, chapitre 29), Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool.

NOMBRE DE DÉCÈS ET DE BLESSÉS GRAVES (moyennes triennales)



PROPORTION DES DÉCÈS ET DES BLESSÉS GRAVES (moyennes triennales)



Avec l'alcool au volant, la vitesse excessive ou inadaptée est l'une des deux principales causes d'accidents avec décès ou blessés graves. En 2005, elle constitue la principale cause d'accidents pour près du quart des décès et du cinquième des blessés graves.

Si l'on considère les efforts déployés jusqu'à présent, les résultats obtenus démontrent qu'il est difficile de réduire l'importance relative de la vitesse excessive ou inadaptée comme principale cause d'accident. En fait, la vitesse est généralement valorisée, au Québec comme ailleurs dans le monde, notamment aux États-Unis et dans certains pays européens. Dans un tel contexte, les actions menées doivent concourir à faire advenir une réprobation générale de l'excès de vitesse au volant. L'amélioration de la situation passe par une action concertée faisant appel au renforcement du cadre légal, à la promotion et au contrôle.

LA LUTTE À LA VITESSE EXCESSIVE OU INADAPTÉE

De 2003 à 2005, la Société a mené plusieurs campagnes de publicité visant à sensibiliser les conducteurs aux risques que représentent les excès de vitesse dans les zones de 50 km/h et de 90 km/h. L'une d'elles, menée dans les salles de cinéma et dans 15 sites Web en 2004, s'adressait aux jeunes conducteurs plus particulièrement. En 2005, cette publicité a été adaptée puis diffusée à la télévision pour un coût de 0,6 million de dollars.

En 2005, la Société a collaboré à la préparation d'un plan d'action interministériel sur la vitesse. Ce plan vise à donner suite au rapport déposé en décembre 2004 par la Table de concertation sur la vitesse, table que la Société avait présidée en 2004. Toujours en matière de concertation, signalons de nouveau la participation de la Société à la Table québécoise de la sécurité routière mise en place en décembre 2005. Par ailleurs, la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale s'est donné un mandat d'initiative portant sur la sécurité routière, dont l'un des thèmes est la vitesse excessive. Le document qu'elle a produit en décembre 2005* fera l'objet d'une consultation publique en 2006.

* ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC. Commission des transports et de l'environnement. La sécurité routière au Québec : les cellulaires au volant, la vitesse excessive, les motocyclistes et les conditions hivernales. Décembre 2005.

OBJECTIF
3.2.3

INTERVENIR DE FAÇON PARTICULIÈRE AUPRÈS DES CONDUCTEURS PRÉSENTANT DES RISQUES PLUS ÉLEVÉS POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En 2005, en rapport avec cet objectif, la Société est surtout intervenue auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle répondait ainsi à une demande formulée en 2004 par la table de concertation avec l'industrie. En effet, compte tenu de la situation financière difficile de la Société et du contexte gouvernemental de réduction de l'effectif, l'instauration d'un programme général aurait nécessité un investissement beaucoup trop important.

Par conséquent, en 2005, la Société a collaboré avec le ministère des Transports à l'élaboration de modifications législatives visant, notamment, à assurer le suivi du comportement des conducteurs de véhicules lourds. La Loi modifiant la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'autres dispositions législatives a été adoptée en décembre 2005. Cette loi comprend des dispositions qui permettront d'intervenir de façon progressive auprès des conducteurs qui présentent un risque, comme cela se fait déjà auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

De plus, la Société a continué de travailler à la mise au point d'un mécanisme d'encadrement du comportement des conducteurs de véhicules lourds, ainsi qu'à la détermination des moyens d'évaluer le comportement de ces derniers.

OBJECTIF
3.2.4

ACCROÎTRE LE TAUX D'UTILISATION APPROPRIÉE DES CEINTURES DE SÉCURITÉ ET DES SIÈGES D'AUTO POUR ENFANTS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Taux d'utilisation de la ceinture		
Conducteurs et passagers avant	91,1 % ²⁸	95,0 %
Passagers arrière	72,0 % ²⁹	80,0 %
Taux d'utilisation appropriée ³⁰ des sièges d'auto pour enfants de moins de 5 ans	54,2 % ³¹	60,0 %

Les données de l'enquête menée en 2004-2005 par Transports Canada montrent qu'au Québec, 91,1 p. 100 des occupants du siège avant portent leur ceinture. Ce résultat est inférieur à la cible établie pour 2005 (95,0 p. 100), ainsi qu'au résultat de l'enquête précédente, menée en 2002-2003 (93,3 p. 100). Cette faible baisse suffit pour que le Québec passe du premier au cinquième rang des provinces canadiennes à l'égard de l'utilisation de la ceinture par les occupants du siège avant. Selon les données d'une enquête menée en 2001, 72,0 p. 100 des passagers arrière bouclent leur ceinture. Des données plus récentes n'ayant pas été publiées, il n'est pas possible de savoir si la cible de 80 p. 100 établie pour 2005 a été atteinte.

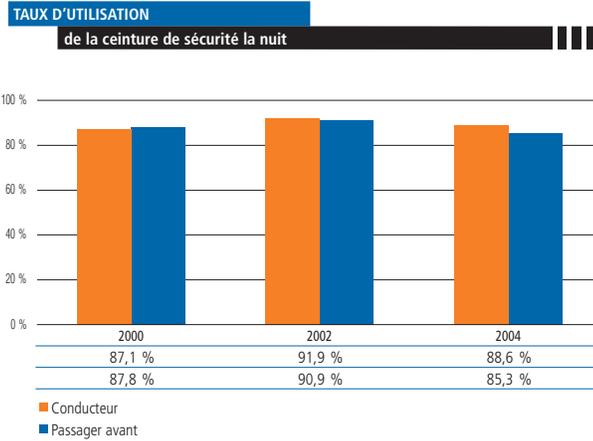
28. Résultat de l'enquête 2004-2005 menée par Transports Canada en milieu rural et urbain.

29. Résultat de l'enquête 2001 menée par Transports Canada. Le taux diffère passablement de celui présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Ce changement résulte de l'utilisation, en 2005, des dernières données publiées, plutôt que des données non publiées de l'enquête 2002-2003 menée par Transports Canada.

30. Par utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants, on entend la combinaison de l'utilisation du bon type de siège et de la bonne utilisation de ce siège.

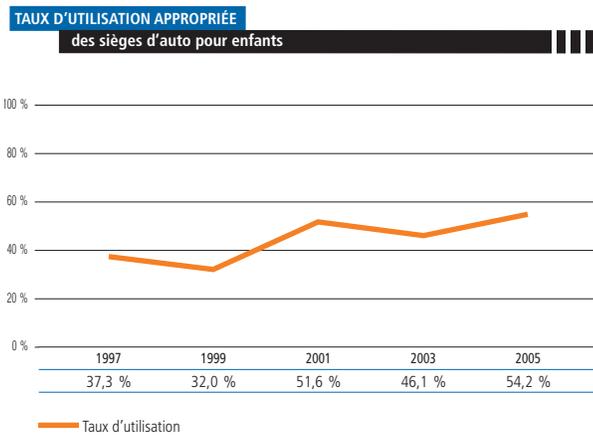
31. Résultat de l'enquête 2005 menée par la Société.

Les résultats présentés dans le graphique ci-dessous proviennent d'une enquête qu'a menée la Société en 2004 au sujet du taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit. Cette enquête, menée tous les deux ans, fait la distinction entre les passagers avant et les conducteurs, mais ne contient aucune donnée sur les passagers arrière. Il faut retenir que le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit est généralement inférieur à celui observé durant le jour.



Malgré le taux relativement élevé d'utilisation de la ceinture de sécurité, des progrès sont encore possibles. En effet, les personnes qui n'utilisent pas la ceinture sont toujours surreprésentées dans les accidents mortels : en 2005, 32,1 p. 100 des conducteurs décédés dans des accidents de la route n'avaient pas bouclé leur ceinture.

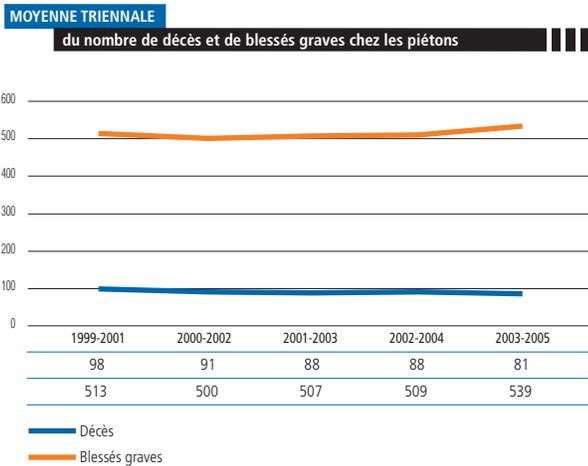
En ce qui concerne le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour les enfants âgés de moins de 5 ans, les résultats de l'enquête de 2005 font état d'un taux de 54,2 p. 100. Ce résultat est inférieur à la cible établie à 60,0 p. 100. Néanmoins, comme l'illustre le graphique ci-dessous, on constate une progression – en dents de scie – depuis 1997. Il semble que la fluctuation des résultats au fil des années s'explique par le renouvellement constant de la population visée, c'est-à-dire les parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Rappelons aussi que les règles entourant l'utilisation des sièges d'auto pour enfants ont été modifiées en 2002 pour faire référence à la taille de l'enfant en position assise plutôt qu'à son âge. Des actions de sensibilisation, comme les cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants, doivent donc être menées sur une base continue. Au cours de l'année 2005, comme elle l'avait fait en 2004, la Société a consacré une somme de 0,4 million de dollars à ces activités.



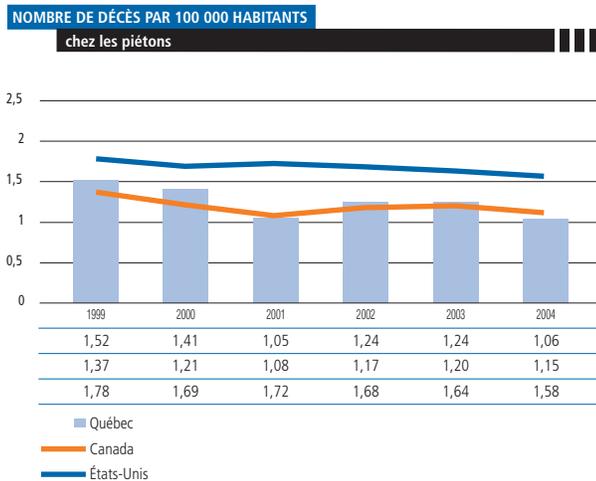
AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005 (moyenne 2003-2005)
Nombre de piétons décédés (moyenne triennale)	81	104
Nombre de piétons blessés gravement (moyenne triennale)	539	535

En ce qui a trait aux décès chez les piétons, la moyenne triennale 2003-2005 se situe bien en deçà de la cible fixée. Dans le cas des blessés graves, le résultat est à peu près équivalent à la cible. Signalons que, depuis 2001, le nombre de décès chez les piétons, durant l'année, est inférieur à 100. En 2005, il a atteint sa valeur la plus basse depuis fort longtemps, avec 70 victimes. Paradoxalement, le nombre de blessés graves observés en 2005 s'élève à 574; il s'agit du nombre le plus élevé depuis 1998. Il convient de mentionner que, pour la période allant de 2001 à 2005, les victimes parmi les piétons représentent 13 p. 100 de tous les décès et 9 p. 100 de tous les blessés graves.



En 2004, contrairement à la plupart des années précédentes, le nombre de piétons décédés par 100 000 habitants était légèrement moins élevé au Québec que dans l'ensemble du Canada. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, il est demeuré bien en deçà de celui observé aux États-Unis.



POUR FAVORISER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

En 2005, la Société a participé aux travaux de la table « Piétons » mise sur pied par le Service de police de la Ville de Montréal. Elle a également travaillé activement à la campagne « Bon pied, bon œil » qui s'est déroulée dans la ville de Sherbrooke. Enfin, elle a produit un cédérom interactif à l'intention des écoles primaires du Québec. Ce document vise à responsabiliser les jeunes dans leurs déplacements à pied, à vélo et en autobus.

CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT, ET ACCENTUER L'ACTION RÉGIONALE DE LA SOCIÉTÉ EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Nombre d'agents de liaison en région	3	Déployer la capacité d'intervention régionale de la Société. 4

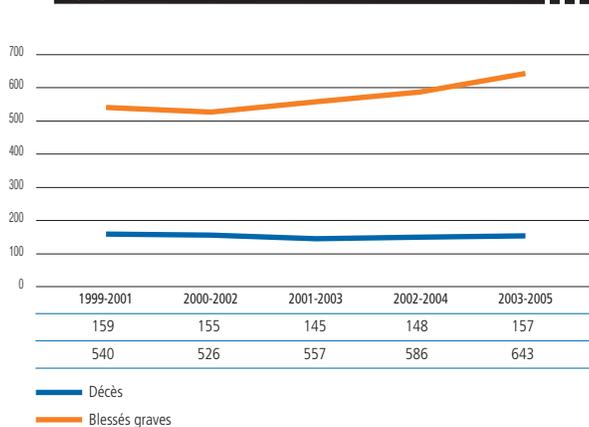
En vue de soutenir son action régionale en matière de sécurité routière, la Société est présente autour de différentes tables de concertation régionales. Ainsi, par des actions ciblées de promotion, d'éducation et de contrôle, elle peut aider ses partenaires à mener des projets régionaux visant l'amélioration de la sécurité routière. De plus, la Société, en collaboration avec les responsables régionaux, prépare des programmes d'activités. Ensuite ce sont les responsables régionaux qui les mettent en œuvre. Certaines de ces activités sont menées en collaboration avec des partenaires. Ainsi, depuis la mise en place du programme d'intervention en entreprise en 2003, le stand d'information et de sensibilisation à l'alcool au volant a été présenté dans bon nombre d'entreprises du Québec. Toutefois, il est important de mentionner qu'une multitude d'initiatives locales ont été mises en branle par divers comités formés par la Société ou auxquels elle participe.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ENTOURANT LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES BIENS

Par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, la Société veut contribuer à réduire le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd³². Elle veut également améliorer la conformité des mouvements de transport en ciblant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui sont considérés comme le plus à risque.

De manière assez semblable au bilan routier global, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd a légèrement augmenté au cours des trois dernières années, tandis que celle du nombre de blessés graves affiche une nette tendance à la hausse. Afin d'expliquer cette tendance, il conviendra d'examiner en profondeur le contexte spécifique entourant le transport des personnes et des biens, en particulier la conjoncture économique.

MOYENNE TRIENNALE DU NOMBRE DE VICTIMES impliquant un véhicule lourd



32. Rappelons qu'un véhicule lourd est un véhicule de plus de 3 000 kg. En plus des camions lourds, les autobus, y compris les autobus scolaires, les minibus, les véhicules d'équipement, les véhicules-outils et les véhicules servant au transport de matières dangereuses, quelle que soit leur masse, sont également considérés comme des véhicules lourds.

PERSPECTIVES TOUCHANT LA SÉCURITÉ DES VÉHICULES LOURDS

Certaines dispositions de la Loi concernant les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds ont été modifiées par le projet de loi n° 129 (2005, c. 39), Loi modifiant la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'autres dispositions législatives. Ce projet de loi a pour objet d'harmoniser la loi québécoise avec les nouvelles dispositions de la loi fédérale sur les transports routiers et avec la réglementation afférente. Il permettra d'intervenir de façon progressive auprès des conducteurs qui présentent un risque, comme il est déjà possible d'intervenir auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Ces modifications entreront en vigueur graduellement à partir du 1^{er} janvier 2006. La Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds devra dorénavant intégrer les conducteurs.

En septembre 2005, la Société a pris part à la tenue d'une conférence internationale sur la fatigue dans les transports. L'événement regroupait des experts de plusieurs pays préoccupés par les conséquences de la conduite automobile avec les facultés affaiblies par la fatigue.

Pour sa part, le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) a formé un groupe de travail composé de représentants de toutes les provinces, dont la codirection est assumée par un représentant de la Société. Ce groupe a pour but d'élaborer une stratégie globale visant spécifiquement à contrer la fatigue et la somnolence chez les conducteurs de véhicules lourds. Le résultat des travaux en cours sera présenté à l'assemblée annuelle du CCATM, en mai 2006.

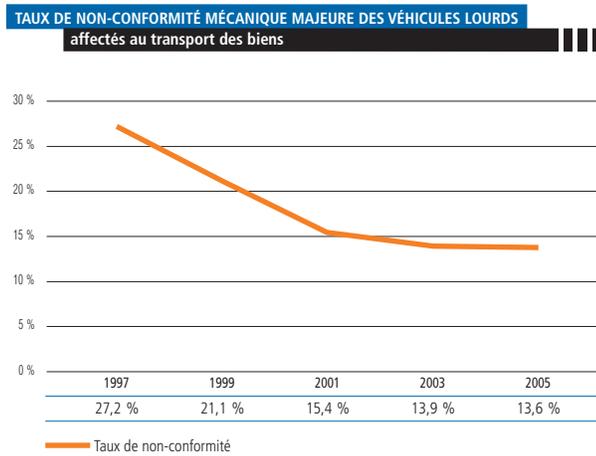
La Société travaille également à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite et de travail visant les conducteurs de véhicules lourds ainsi qu'à un projet de modification des règles relatives aux vérifications à effectuer avant le départ. Ces projets visent à améliorer la sécurité routière et à harmoniser les règles provinciales et canadiennes. Enfin, elle participe au projet d'élaboration d'un programme nord-américain de gestion de la fatigue pour les transporteurs routiers commerciaux.

Mentionnons enfin que le nouveau règlement fédéral sur les heures de services des conducteurs de véhicules utilitaires a été publié le 16 novembre 2005; son entrée en vigueur est prévue pour le 1^{er} janvier 2007. Par ce règlement, Transports Canada vise essentiellement à réduire les risques d'accidents causés par la fatigue.

RÉDUIRE LE TAUX DE DÉFECTUOSITÉS MÉCANIQUES MAJEURES SUR LES VÉHICULES LOURDS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport des biens	13,6 %	18 %
Pourcentage des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route	86,8 %	100 %

L'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport des biens est menée tous les deux ans. La dernière a eu lieu en 2005. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le taux de non-conformité mécanique majeure n'a cessé de décroître au fil des ans, passant de 27,2 p. 100 en 1997 à 13,6 p. 100 en 2005.



Pour ce qui est du contrôle des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif, la cible pour 2005 consistait à visiter 100 p. 100 des entreprises dont un véhicule intercepté sur la route avait démontré une non-conformité mécanique majeure. Compte tenu du résultat obtenu en 2004, soit 42 p. 100, il s'agissait d'un objectif ambitieux. En 2005, 86,8 p. 100 des entreprises ont été visitées, un résultat inférieur à la cible, mais tout de même très supérieur à celui de 2004.

Au cours de l'année 2004, Contrôle routier Québec a décidé d'abandonner graduellement l'objectif qui consistait à rendre visite, tous les trois ans, aux entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif. Ne sont maintenant visitées que les entreprises qui possèdent un véhicule dont un contrôle sur route a révélé une non-conformité mécanique majeure qui n'est pas fortuite.

En ce qui concerne le transport des personnes, le tableau qui suit présente les résultats d'une enquête menée en deux temps, en mai et en septembre 2004, sur la conformité de l'état mécanique des autobus scolaires.

Indicateurs	Résultats 2004
Conformité mécanique	59,9 %
Non-conformité mineure	36,9 %
Non-conformité majeure	3,2 %

MAXIMISER LES EFFETS DU CONTRÔLE ROUTIER

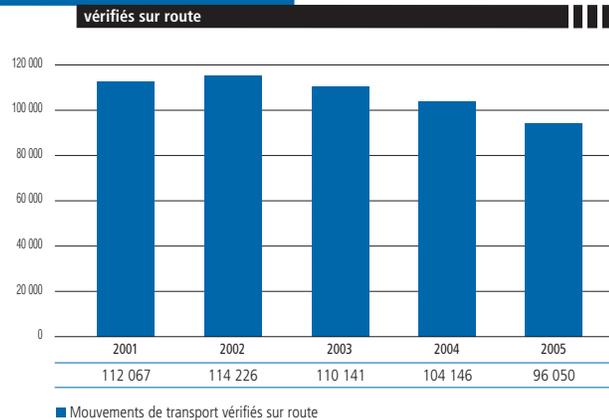
Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Nombre de mouvements de transport qui ont été vérifiés sur route	96 050	105 000 ³³
Pourcentage des entreprises à risque qui ont été visitées	59,3 %	13 %
	L'analyse de la problématique particulière de chaque région est en voie d'être terminée.	Mettre en œuvre une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport.

En ce qui concerne le nombre de mouvements de transport vérifiés, en baisse depuis 2003, la Société n'atteint pas la cible de 105 000. Cet écart est dû au fait que la Société s'est résolument orientée vers la méthode de vérification nord-américaine de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). À ce sujet d'ailleurs, signalons l'augmentation du nombre de vérifications mécaniques complètes, qui est passé à 15 415 en 2005, alors qu'il était de 12 905 en 2004. Ces vérifications, plus exigeantes, ont un impact à la baisse sur le nombre de mouvements de transport vérifiés. De plus, une meilleure sélection des mouvements de transport a entraîné une augmentation du taux de mouvements de transport non conformes détectés; celui-ci est passé à 44 p. 100 en 2005, alors qu'il était de 41 p. 100 en 2004.

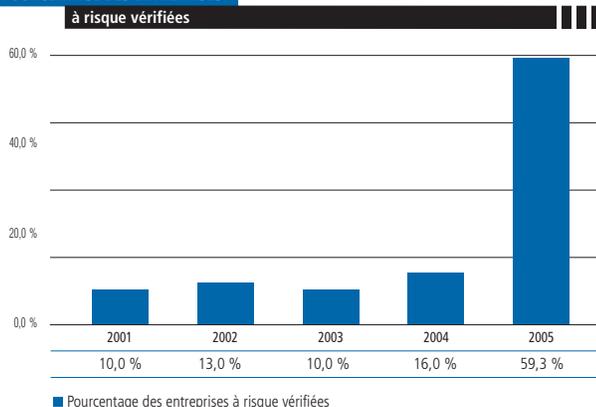
En ce qui a trait à la visite des entreprises à risque, 59,3 p. 100 de celles-ci ont reçu la visite de contrôleurs routiers en entreprise, ce qui excède de beaucoup la cible de 13 p. 100. C'est que la politique de la Société a changé en 2005 : dorénavant, le contrôle en entreprise sera axé sur les entreprises à risque.

Quant à la stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport, son élaboration et sa mise en œuvre sont reportées à 2006, car l'analyse de la problématique régionale n'a pu être terminée comme il avait été prévu. Il convient de rappeler qu'une telle stratégie vise à maximiser les efforts en vue d'améliorer la sécurité des personnes et des biens.

NOMBRE DE MOUVEMENTS DE TRANSPORT



POURCENTAGE DES ENTREPRISES



33. La cible était auparavant de 120 000 mouvements de transport. Dans son plan d'action 2005, l'agence Contrôle routier Québec annonce que, compte tenu de la décision d'adopter la méthode de vérification sur route de la CVSA, cette cible a été ramenée à 105 000.

ORIENTATION 4 POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société veut s'acquitter au mieux de sa mission. À cette fin, elle se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats et elle met en œuvre les politiques qui lui permettent d'utiliser, de façon optimale, l'ensemble des ressources à sa disposition. À cet égard, elle veut assurer la relève de son personnel, veiller à son mieux-être et le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée.

AXE D'INTERVENTION 4.1 : PARTAGER UNE VISION D'ENTREPRISE

La Société veut mobiliser l'ensemble de son personnel autour d'une démarche de partage de la vision d'entreprise et des valeurs organisationnelles.

OBJECTIF 4.1.1

FAIRE PARTICIPER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL À LA DÉMARCHE DE RENOUVELLEMENT DE LA MISSION, DE LA VISION D'AVENIR ET DES VALEURS COMMUNES DE L'ORGANISATION

Résultats	Cibles 2005
La Société a présenté à son personnel les résultats du sondage interne sur les valeurs et la culture organisationnelle.	Faire une démarche de renouvellement et de partage des valeurs organisationnelles.

Au cours de l'année 2005, la Société a poursuivi ses démarches relatives à l'élaboration d'une vision d'avenir et au renouvellement de ses valeurs. À cet égard, les résultats du sondage « Valeurs et culture organisationnelle », mené en 2004, ont été présentés à l'ensemble du personnel. Ce sondage a permis de connaître l'opinion des employés en ce qui concerne les valeurs à privilégier dans leur organisation et d'évaluer l'importance que la Société leur accordait. Précisons que l'arrivée d'un nouveau président et de nouveaux vice-présidents a quelque peu retardé l'avancement des travaux, la haute direction devant se familiariser avec la culture de l'organisme avant de se prononcer sur l'adoption de nouvelles valeurs. La Société terminera l'élaboration de sa vision d'avenir et adoptera ses nouvelles valeurs organisationnelles au début de l'année 2006. Par la suite, une démarche relative à l'éthique sera menée.

41

Les résultats

AXE D'INTERVENTION 4.2 : METTRE EN ŒUVRE UNE APPROCHE DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Pour mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats, la Société compte sur la formation des gestionnaires et sur la mise en place des processus et des instruments visant la mesure des résultats.

OBJECTIF 4.2.1

ACHEVER L'INSTAURATION DU NOUVEAU CADRE GOUVERNEMENTAL DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Proportion des gestionnaires ayant reçu la formation	74 %	95 %

Au cours de l'année 2004, pour favoriser le passage à une gestion axée sur les résultats, une formation adaptée aux besoins propres à la Société avait été offerte à l'ensemble des gestionnaires. Cette année-là, le taux de participation avait été de 71 p. 100, un taux inférieur à la cible de 95 p. 100 qui avait été fixée à cet égard. En 2005, des sessions de formation ont été offertes pour répondre à l'arrivée de nouveaux gestionnaires, notamment ceux qui sont issus du Programme de relève de gestion. Ainsi, au cours des années 2004 et 2005, 74 p. 100 des 238 gestionnaires invités ont suivi la formation.

Cet écart par rapport à la cible fixée en 2004 s'explique par le fait que plusieurs gestionnaires avaient déjà participé à des sessions de formation semblables offertes par l'École nationale d'administration publique et par diverses firmes et divers établissements d'enseignement. Bien qu'il soit difficile à évaluer, le taux réel des gestionnaires de la Société qui ont reçu une formation relative à cette approche de gestion est donc supérieur à 74 p. 100.

L'étape de la formation étant franchie, la Société poursuivra en 2006 l'instauration d'un cadre de gestion axée sur les résultats, en tenant compte des besoins et des attentes des gestionnaires.

OBJECTIF

4.2.2

METTRE EN PLACE UN PLAN PLURIANNUEL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Résultats	Cibles 2005
La révision de la politique a été remise à une date ultérieure.	Adopter une politique d'évaluation de programmes révisée. Mettre au point les modalités d'application de la politique révisée.

En 2005, la Société a mené un exercice de réflexion touchant l'ensemble de ses priorités et de ses programmes. La révision, l'adoption et la mise au point des modalités d'application de la Politique d'évaluation des programmes ont été remises à une date ultérieure.

OBJECTIF

4.2.3

DÉVELOPPER L'INFORMATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

	Résultats	Cibles 2005
Tableaux de bord de gestion	Toutes les vice-présidences sont munies d'un tableau de bord de gestion.	Produire régulièrement, dans toutes les grandes unités administratives, des tableaux de bord complets.
Veille stratégique	Une nouvelle cohorte de veilleurs et de spécialistes a été formée, mais le réseau n'est pas totalement déployé.	Déployer pleinement la veille stratégique à la Société.

Pour améliorer son information stratégique, la Société privilégie la mise en place de tableaux de bord de gestion dans toutes les grandes unités administratives ainsi que le déploiement d'un réseau de veille stratégique. Au cours des trois dernières années, elle a consacré 470 000 \$ au développement et à l'entretien des tableaux de bord et des outils de veille stratégique.

En 2005, la Société a achevé la mise en place de tableaux de bord dans toutes les grandes unités administratives. Elle atteint donc la cible qu'elle s'était fixée à cet égard. Maintenant, les données relatives à l'ensemble des engagements publics qui peuvent être mesurés à l'aide d'un indicateur, et qui sont énoncés dans le plan stratégique comme dans la Déclaration de services aux citoyens, font l'objet d'un suivi régulier. L'an dernier, 77 p. 100 des engagements publics qui s'y prêtaient étaient couverts par un tableau de bord, certaines unités administratives ne disposant pas encore d'un tel outil. En 2006, la Société ajustera les tableaux de bord de gestion en fonction de ses nouveaux objectifs stratégiques pour les années allant de 2006 à 2010.

En ce qui concerne son réseau de veille stratégique, la Société a formé une nouvelle cohorte de veilleurs et de spécialistes en 2005. Le déploiement du réseau de veille sera achevé en 2006.

AXE D'INTERVENTION 4.3 : ASSURER UNE GESTION PLANIFIÉE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En prévision d'une accentuation des départs à la retraite, la Société veut planifier plus efficacement la relève de son personnel. Elle a également l'intention de recruter des membres de groupes cibles. À cette fin, elle a mis au point un plan de renouvellement du personnel. Ce plan intègre les mesures gouvernementales sur le rajeunissement et sur la diversité, et il comprend des mesures visant à soutenir les nouveaux employés et à préparer la relève de gestion.

OBJECTIF

4.3.1

PRÉPARER ET PLANIFIER LA RELÈVE DU PERSONNEL

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	44 %	75 %
	Le nombre d'étudiants engagés pour des emplois d'été a augmenté de 35 p. 100 par rapport à 2004.	Accroître l'engagement d'étudiants.
Taux de départs	5,8 %	7 %

En 2005, 82 employés réguliers ou occasionnels âgés de moins de 35 ans ont été embauchés, ce qui équivaut à 44 p. 100 des 185 nouveaux employés. Bien que de nombreux efforts aient été faits pour augmenter le taux d'embauche des jeunes à la Société, il n'a pas été possible d'atteindre la cible des 75 p. 100 établie par le gouvernement pour les années 2004 et 2005. Cet écart par rapport à la cible gouvernementale s'explique par de nombreux facteurs. En effet, cette année, la Société a accordé la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles³⁴ et de nombreux emplois réguliers ont été confiés à des employés occasionnels déjà en place. En outre, pour doter certains postes, la Société a recruté des spécialistes qui devaient avoir accumulé plusieurs années d'expérience. Elle a également éprouvé des difficultés à recruter des jeunes dans certaines régions et dans certains corps d'emplois.

Malgré ces contraintes, à la Société, le taux d'embauche des jeunes âgés de moins de 35 ans est supérieur à celui de l'ensemble de la fonction publique³⁵, qui est de 32 p. 100. En 2005, la Société a également poursuivi ses efforts pour favoriser le rajeunissement de son effectif. En effet, le Programme de relève de gestion, mis en œuvre en 2004, constitue toujours un levier important pour la préparation de la relève du personnel d'encadrement. Cette année, 25 nouveaux cadres ont suivi le premier module de formation et neuf employés ont été promus à des postes de cadres. De plus, une table jeunesse, composée de 12 membres âgés de moins de 35 ans, a été constituée. Les travaux de cette table, qui est à la fois un comité consultatif et un réseau d'information, d'échange et d'entraide pour les jeunes employés, ont débuté en 2005. La table jeunesse vise une meilleure intégration des jeunes employés, tout en favorisant la poursuite de leur carrière à la Société.

Indicateurs	2003	2004	2005
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	46,0 %	57,0 %	44,0 %
Nombre d'emplois d'été pour étudiants	127	148	200
Taux de départs	5,0 %	5,2 %	5,8 %

En 2005, 200 étudiants ont été engagés pour des emplois d'été, comparativement à 148 l'année précédente, ce qui représente une importante augmentation de 35 p. 100. Ce type d'embauche permet de faire connaître la Société en tant qu'employeur éventuel, ce qui pourra favoriser le rajeunissement de son effectif. De plus, le recrutement universitaire et collégial est prioritaire et il facilite l'embauche de ces jeunes une fois leurs études terminées.

Enfin, en ce qui a trait au taux de départs, les résultats obtenus par la Société demeurent en deçà de la cible de 7 p. 100 qu'elle s'était fixée en 2005. En effet, le taux de départs de ses employés est de seulement 5,8 p. 100. Bien que l'on observe une augmentation depuis 2003, il faut noter que le nombre de départs est resté sensiblement le même d'une année à l'autre, alors que le nombre total d'employés a diminué en raison des règles imposées par le Conseil du trésor.

34. Voir l'objectif 4.3.2 à la page 44 du présent fascicule.

35. QUÉBEC, SECÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

ASSURER UNE INTÉGRATION RÉUSSIE DU PERSONNEL VENANT DE GROUPES CIBLES (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)

Indicateurs		Résultats	Cibles 2005
Taux de recrutement du personnel régulier venant de groupes cibles	Région de Québec	0 %	25 %
	Région de Montréal	63,6 %	33 %
	Autres régions	0 %	8 %
Taux de recrutement du personnel occasionnel, étudiant et stagiaire venant de groupes cibles	Occasionnels	14,3 %	25 %
	Étudiants	31 %	25 %
	Stagiaires	12,5 %	25 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)		0	5

En 2005, le taux de recrutement du personnel régulier venant de groupes cibles (en excluant les personnes handicapées) est de 22,6 p. 100. Bien que ce taux soit légèrement inférieur à la cible gouvernementale de 25 p. 100, il s'agit d'une augmentation importante par rapport aux résultats de 2004. En effet, l'année dernière, seulement 5,3 p. 100 des nouveaux employés réguliers venaient de groupes cibles.

En ce qui concerne le recrutement d'employés occasionnels parmi ces personnes, on peut également observer une augmentation. Par rapport à l'année dernière, le taux de recrutement de personnes venant des groupes cibles a presque doublé, passant de 6,9 p. 100 à 14,3 p. 100. Cependant, la Société n'atteint pas la cible de 25 p. 100 qui avait été établie à cet égard.

Enfin, signalons que la Société n'atteint pas la cible de cinq employés qu'elle s'était fixée relativement à l'embauche de personnes handicapées pour combler des emplois réguliers. Deux personnes handicapées ont été engagées en 2005, mais elles occupent des emplois occasionnels.

Globalement, de 2003 à 2005, on peut observer une forte augmentation du taux d'embauche de personnes venant des groupes cibles. L'écart qui subsiste par rapport aux cibles s'explique, en partie, par la difficulté de recruter en région des membres de ces groupes. Il en va de même, pour certains corps d'emplois, dans la région de la Capitale-Nationale. Notons, cependant, que les résultats obtenus par la Société sont supérieurs à la moyenne de la fonction publique, tant pour le personnel régulier que pour le personnel occasionnel. En effet, en 2004 et 2005, la moyenne de la fonction publique québécoise³⁶ est de 12,9 p. 100 pour le recrutement des membres de groupes cibles visant à combler des emplois réguliers, et de 6,3 p. 100 en ce qui concerne le recrutement du personnel occasionnel.

Indicateurs		2003	2004	2005
Taux de recrutement du personnel régulier venant de groupes cibles	Région de Québec	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Région de Montréal	18,2 %	Aucun recrutement	63,6 %
	Autres régions	0,0 %	8,3 %	0,0 %
Taux de recrutement du personnel occasionnel, étudiant et stagiaire venant de groupes cibles	Occasionnels	5,2 %	6,9 %	14,3 %
	Étudiants	29,9 %	27,7 %	31,0 %
	Stagiaires	0,0 %	0,0 %	12,5 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)		0	0	0

L'amélioration constante des résultats obtenus par la Société à l'égard du recrutement et de l'embauche de membres des groupes cibles témoigne de sa volonté d'atteindre les objectifs fixés. Rappelons qu'en décembre 2004, dans le but de promouvoir le respect de la différence, la Société a adopté une Politique sur la gestion de la diversité. Dans un esprit d'ouverture, la Société prend les mesures nécessaires pour que son personnel reflète la diversité de la population du Québec. Ainsi, au moment de recruter du personnel pour des emplois réguliers ou occasionnels, les membres de groupes cibles, y compris les personnes handicapées, sont présentés en priorité aux gestionnaires. De plus, cette année, pour connaître la représentativité réelle des groupes cibles au sein de son personnel, la Société a lancé une opération massive pour identifier les membres de ces groupes. Jusqu'à maintenant, 98,4 p. 100 des employés ont répondu au questionnaire prévu à cette fin. La mise en œuvre de la Politique sur la gestion de la diversité se poursuivra au cours de l'année 2006.

36. QUÉBEC, SECÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

AXE D'INTERVENTION 4.4 : VEILLER AU MIEUX-ÊTRE DU PERSONNEL

Depuis plusieurs années, en matière de gestion des ressources humaines, une tendance marquée se manifeste en ce qui a trait à l'augmentation des problèmes de santé, notamment ceux qui sont liés au travail. À cet égard, la Société veille au mieux-être de ses employés et prend les moyens nécessaires pour favoriser leur santé physique et psychologique.

OBJECTIF

4.4.1

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

Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	<p>Les comités locaux sur l'organisation du travail (CLOT) ont proposé des activités sur la reconnaissance.</p> <p>Les employés ont participé à un atelier de sensibilisation à la reconnaissance.</p> <p>7,8 %</p>	<p>Instaurer une culture de reconnaissance</p> <p>5,3 %</p>

En 2005, les comités locaux sur l'organisation du travail (CLOT) ont proposé des activités sur la reconnaissance à l'endroit du personnel de leurs unités administratives respectives. En outre, dans le but de responsabiliser l'ensemble du personnel à l'égard de la reconnaissance et de renforcer des pratiques qui y contribuent, la Société a organisé un atelier de sensibilisation. De septembre 2004 à septembre 2005, plus de 3 000 personnes y ont participé. Cette activité, qui a permis aux employés de la Société de mieux connaître leurs collègues, favorisera le développement d'une culture de la reconnaissance dans leur milieu de travail.

Indicateurs	2003	2004	2005
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,4 % ³⁷	7,3 % ³⁷	7,8 %

En ce qui concerne le taux d'absentéisme pour des raisons de santé, la cible de 5,3 p. 100 que la Société s'était fixée en 2005 n'a pas été atteinte. En effet, depuis 2003, ce taux n'a cessé d'augmenter et, en 2005, il atteint 7,8 p. 100. Précisons que, selon les données fournies par le Comité consultatif de la gestion du personnel au gouvernement du Québec, ce taux est comparable à celui qu'on observe dans les 34 ministères et organismes de la fonction publique pour lesquels l'information est disponible. Toutefois, en matière de promotion de la santé physique et psychologique, la Société a plusieurs atouts. Ainsi, la Société s'est donné une politique sur la santé physique et psychologique des personnes au travail et elle a mis en œuvre un programme pour contrer les situations de harcèlement et de violence. De plus, depuis plusieurs années, son personnel fait l'objet d'une recherche-intervention sur l'organisation et la santé au travail. Enfin, les employés de son siège social bénéficient d'un centre de santé et d'une salle d'activités physiques.

RÉSULTATS SELON LA MÉTHODE DE CALCUL DU CCGP³⁸

(du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005)

	2005
Société de l'assurance automobile du Québec	4,72 %
Ensemble des 34 ministères et organismes participants	4,78 %

Il est difficile d'expliquer les causes de cette augmentation du taux d'absentéisme, car plusieurs facteurs doivent être pris en considération. Cependant, il est permis de croire que les mesures mises en place par la Société pour favoriser la santé physique et psychologique de son personnel ont contribué à ralentir cette augmentation. En 2006, la Société continuera donc de gérer de manière préventive l'absentéisme et l'invalidité au travail.

37. Ces données ne sont pas celles qui ont été présentées dans les précédents rapports annuels de gestion. Elles ont été corrigées pour prendre en considération certaines variables qui n'entraient pas dans le calcul des statistiques. Ces données sont donc plus précises.

38. Le Comité consultatif de la gestion du personnel (CCGP) regroupe les directeurs et directrices des ressources humaines des ministères et organismes du gouvernement du Québec. À l'instar du Secrétariat du Conseil du trésor, la Société établit le taux d'absentéisme sur la base du nombre d'heures travaillées, tandis que le CCGP l'établit sur la base des années-personnes.

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes à l'égard des 21 engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des normes de prestation de services, présentés sous quatre titres : nos engagements généraux, nos engagements en matière de communication avec les citoyens, nos engagements envers les usagers de la route et nos engagements envers les personnes accidentées.

UN TABLEAU SOMMAIRE

NORME	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX		
1.1 Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	Indices de satisfaction de 8,5 à 8,8 sur 10.	48
1.2 Vous faciliter l'accès à tous ses services.	Taux de satisfaction de 76 et 90 %	49
1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	Indices de satisfaction de 8,7 et 9,1 sur 10.	50
1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	Indice de satisfaction de 8,9 sur 10.	51
1.5 Vous fournir des renseignements fiables.	Indice de satisfaction de 8,6 sur 10.	51
1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	Mise en œuvre de mesures pour informer la clientèle du délai d'attente prévu.	52
NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS		
2.1 Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	Délai respecté dans 71 % des cas.	52
2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	Délai respecté dans 85 % des cas.	53
2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	Délai respecté dans 78 % des cas.	54
2.4 Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	Délai respecté dans 99 % des cas.	54
2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	Délai respecté dans 88 % des cas.	55

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

3.1	En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.	Délai respecté dans 81 % des cas.	55
3.2	Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	Délai respecté dans 78 % des cas.	56
3.3	Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	Délai respecté dans 85 % des cas.	57
3.4	Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	Délai respecté dans 86 % des cas.	57
3.5	Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 98 % des cas.	58
3.6	Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 91 % des cas.	59
3.7	En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou déféctuosité n'est détectée.	Modification de l'approche en matière de contrôle routier.	59

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

4.1	Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	Délai respecté dans 75 % des cas.	60
4.2	Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	Délai respecté dans 84 % des cas.	60
4.3	Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	Mise en œuvre d'une nouvelle approche de révision.	60

1 NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Pour effectuer sa reddition de comptes à l'égard des engagements généraux de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société utilise principalement les résultats des enquêtes suivantes :

- une enquête menée en décembre 2005 par la firme Léger Marketing auprès de la clientèle ayant téléphoné à la Société pour obtenir des renseignements généraux ou un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule³⁹;
- un rapport synthèse de la firme Léger Marketing, déposé en juillet 2005, portant sur l'utilisation du site Web de la Société. Ce rapport se fondait sur une enquête menée auprès des visiteurs de ce site au cours de la période s'étalant de février à mai 2005;
- une enquête de la firme Léger Marketing menée en juin 2005 auprès de la clientèle des sites Web des organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes⁴⁰, en vue de dresser un portrait des utilisateurs de ces sites;
- une enquête menée par la firme Léger Marketing en décembre 2004 auprès de la clientèle de la Société s'étant présentée dans un point de service pour obtenir un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule³⁹. Cette enquête avait pour but de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus et de connaître les besoins et les attentes de celle-ci, notamment en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

NORME

1.1

48

METTRE À VOTRE SERVICE DU PERSONNEL COMPÉTENT, RESPECTUEUX ET COURTOIS

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2004 Clientèle des points de service	2005 Clientèle des services téléphoniques
Compétence et connaissances des employés	8,9/10	8,5
Respect	9,1/10	8,8/10
Courtoisie	8,9/10	8,8/10

Selon les résultats de l'enquête menée en décembre 2005, les usagers des services téléphoniques sont très satisfaits de la compétence du personnel de la Société ainsi que du respect et de la courtoisie dont il fait preuve. Ces résultats s'inscrivent dans les mêmes tendances que les résultats obtenus par la Société au cours de l'enquête menée en 2004 auprès des citoyens et de la clientèle des points de service. En ce qui concerne la courtoisie et la compétence du personnel, les données recueillies par la Société se comparent aux indices de satisfaction obtenus par la Régie des rentes du Québec.

39. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 10.

40. Les données recueillies par des sondages en ligne ne peuvent être représentatives de la population en général compte tenu des difficultés liées à l'échantillonnage. Ainsi, les résultats présentent uniquement l'opinion des répondants et, pour confirmer les tendances, ils doivent être recoupés avec d'autres données.

41. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 7. Les répondants qui accordaient une cote de 4 à 7 étaient dits « satisfaits ». Son équivalent sur une échelle de 1 à 10 n'est donné qu'à titre indicatif.

	Indice de satisfaction	
	Courtoisie	Compétence
Clientèle des points de service (2004)	8,9/10	8,9/10
Clientèle des services téléphoniques (2005)	8,8/10	8,5/10
Régie des rentes du Québec ⁴²	84,3/100	82,1/100

Pour que son personnel maintienne et accroisse son degré de compétence⁴³, la Société lui offre divers programmes de formation et de perfectionnement de nature à compléter ses connaissances ou à renforcer ses habiletés. Ces programmes sont revus périodiquement selon l'évolution du cadre légal, réglementaire et administratif dans lequel la Société évolue, et en tenant compte des outils de soutien à la tâche mis à la disposition des employés de première ligne.

Précisons que chaque année, depuis 2003, la Société consacre une partie importante de son budget d'administration à la formation; en 2005, cette proportion atteignait 2,95 p. 100 de la masse salariale.

Indicateurs	2003	2004	2005
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	2,46 %	2,94 %	2,95 %

En 2005, la Société a amorcé une réflexion globale sur l'assurance qualité; ses travaux se poursuivront en 2006. En matière de soutien à la tâche, dans le but de mettre au point un outil de travail approprié, elle mènera une analyse des besoins des préposés aux renseignements des secteurs de l'évaluation médicale et des sanctions des conducteurs.

En 2005, la Société a enregistré 77 plaintes⁴⁴ justifiées qui avaient trait à la présente norme (15,7 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens). Plus de la moitié de ces plaintes se rapportait à la courtoisie du personnel.

NORME

1.2

VOUS FACILITER L'ACCÈS À TOUS NOS SERVICES

En 2005, la Société a poursuivi ses efforts afin d'améliorer l'accessibilité à tous ses services.

Tout d'abord, étant donné que la fréquentation de son site Web ne cesse d'augmenter depuis 2003, elle en a amorcé la refonte. Elle l'a fait en tenant compte du résultat des enquêtes menées en 2005 auprès des principaux groupes de la clientèle de ce site. De manière générale, dans des proportions de 76 et de 78 p. 100, selon l'étude consultée, les répondants ont indiqué qu'ils accédaient au site de la Société principalement pour obtenir de l'information. Cette proportion s'élève à 87 p. 100 dans le cas des accidentés de la route.

À cet égard, il convient de mentionner que la Société répond de manière adéquate aux besoins des internautes. En effet, les sondages effectués auprès des personnes qui fréquentent son site Web témoignent d'une grande satisfaction en ce qui concerne l'accessibilité de l'information; dans 90 p. 100 des cas, les répondants ont affirmé qu'il était « très » ou « assez facile » d'y trouver les renseignements qu'ils cherchaient. Notons que ce résultat se situe dans la moyenne des résultats obtenus par l'ensemble des sites des membres du Forum des grands organismes (91 p. 100). En outre, dans 76 p. 100 des cas, les répondants ont dit avoir trouvé les renseignements qu'ils cherchaient dans le site de la Société. Il s'agit d'un résultat légèrement supérieur à la moyenne obtenue pour l'ensemble des sites des membres du Forum (71 p. 100).

L'enquête NetGouv 2004⁴⁵ révélait que les trois services à mettre en ligne en priorité étaient ceux qui permettaient aux citoyens d'effectuer un changement d'adresse (85 p. 100), de demander et de renouveler des permis (79,6 p. 100), et de remplir et d'envoyer des formulaires électroniques (77 p. 100). Ainsi, au cours des deux dernières années, la Société a mis en ligne plusieurs services qui répondent aux priorités indiquées par les citoyens; en 2005, quatre nouveaux services transactionnels ont été ajoutés⁴⁶.

42. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*. Sondage effectué en 2004 auprès de la clientèle des trois programmes gérés par la Régie.

43. La compétence se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction.

44. En 2005, parmi les 1 939 plaintes qui ont été jugées justifiées, 491 avaient un lien avec l'un ou l'autre des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Par ailleurs, rappelons qu'en mai 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et qu'elle a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Étant donné que le déploiement du nouveau système n'a toujours pas été fait dans les centres de services, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

45. CEFRIO, NetGouv 2004, services gouvernementaux en ligne au Québec, sondage fait auprès des citoyens et des entreprises au Québec, volet citoyens, 2004.

46. Pour plus de détails sur ces nouveaux services, voir la page 21 du présent fascicule.

En 2005, le système de réponse vocale interactive de la Société a fait l'objet d'améliorations, notamment pour faciliter les transactions de prise de rendez-vous et de remisage des véhicules.

En ce qui concerne les services offerts aux personnes accidentées, mentionnons que six hôpitaux se sont ajoutés au réseau de prise en charge rapide de ces personnes; ce service est maintenant offert dans 30 établissements hospitaliers. Au cours de l'année 2005, la Société a mis en place un nouveau processus prévoyant l'accompagnement du client dans sa démarche. Selon ce processus, chaque décision est expliquée au client avant de lui être transmise par courrier. S'il le juge à propos, le client peut demander de rencontrer le réviseur⁴⁷.

Cette année, la Société a également réorganisé les services à la clientèle dans les centres de services de l'île de Montréal⁴⁸. Signalons que les heures d'ouverture de la Société conviennent à une très large proportion des citoyens, et que cette situation se confirme dans plusieurs groupes de clientèle.

	2004 Clientèle des points de service	2005 Clientèle des services téléphoniques
Satisfaction à l'égard des heures d'ouverture (tout à fait ou assez satisfaits)	86 %	86 %

En 2005, la Société a enregistré 143 plaintes⁴⁹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (29 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens). Il s'agit d'une diminution importante par rapport aux résultats des années antérieures. En effet, en 2003 et 2004, on relevait 711 et 259 plaintes justifiées, ce qui représentait 59,2 et 37,9 p. 100 des plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

NORME

1.3

NORME 1.3 : TRAITER VOS DEMANDES DE MANIÈRE ÉQUITABLE ET CONFIDENTIELLE

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2004 Clientèle des points de service	2005 Clientèle des services téléphoniques
Être traité de façon juste et équitable	9,2/10	8,7/10
La confidentialité accordée à votre dossier	9,3/10	9,1/10
Être traité sans discrimination et sans préjugé	9,4/10	n. d.

Au fil des ans, la satisfaction de la clientèle demeure élevée, tant en ce qui concerne l'équité que la confidentialité. Toutefois, la Société cherche continuellement des façons d'améliorer la qualité des services. Ainsi, en 2005, des clauses de protection des renseignements personnels plus rigides ont été incluses dans certains contrats, notamment ceux qui sont signés par les concessionnaires automobiles ayant adhéré au service SAAQclic et ceux des mandataires en permis et immatriculation au moment de leur renouvellement. Signalons également qu'à l'occasion de la réfection des centres de services, les comptoirs ont été réaménagés de manière à favoriser la confidentialité.

En 2005, la Société a enregistré 11 plaintes⁴⁹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (2,2 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens), ce qui constitue une diminution par rapport à 2004.

47. Pour plus de détails sur ce processus d'accompagnement, voir la page 10 du fascicule intitulé *Le Fonds d'assurance automobile du Québec*.

48. En ce qui concerne la réorganisation des services, voir la page 23 du présent fascicule.

49. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS UN LANGAGE SIMPLE, CLAIR ET CONCIS

Dans les enquêtes menées au cours des deux dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2004 Clientèle des points de service	2005 Clientèle des services téléphoniques
La facilité à comprendre le langage utilisé par le préposé	9,2/10	8,9/10

Bien que la clientèle soit très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage, la Société poursuit ses travaux de simplification des communications verbales et écrites. En 2005, les lettres types envoyées aux personnes accidentées et aux conducteurs qui font l'objet d'une évaluation médicale ont été révisées dans leur ensemble.

En 2005, la Société a enregistré une seule plainte⁵⁰ justifiée qui avait trait à la présente norme (0,2 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

SIMPLIFICATION DES COMMUNICATIONS AVEC LES CITOYENS

Dans le but de simplifier les communications avec les citoyens, la Société a revu le contenu d'un grand nombre de lettres qu'elle adresse, d'une part, aux titulaires de permis dont la capacité de conduire fait l'objet d'une évaluation, et, d'autre part, aux accidentés de la route. En tout, elle a procédé à la révision de 825 lettres types, en remplaçant le vocabulaire administratif et juridique utilisé dans certaines d'entre elles par un langage plus simple et plus accessible. En outre, certaines lettres types ont été abolies ou regroupées.

Par ailleurs, dans le cadre d'un projet pilote, la Société a entrepris de communiquer verbalement les décisions défavorables aux clients dont le permis de conduire doit être modifié pour des raisons de santé. Ces communications téléphoniques, qui précèdent l'avis écrit, visent à assurer une meilleure compréhension des décisions rendues.

VOUS FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS FIABLES

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2004 Clientèle des points de service	2005 Clientèle des services téléphoniques
Fiabilité du service reçu	9,0/10	n. d.
Précision et exactitude de l'information reçue	8,9	8,6/10

Afin d'appuyer les personnes qui donnent des renseignements par téléphone ou derrière le comptoir des centres de services, la Société met à leur disposition des outils perfectionnés de soutien à la tâche alliant les avantages du manuel électronique et de la base de connaissances. Ces outils, qui leur permettent d'offrir des services d'une grande fiabilité, font l'objet d'une révision régulière et sont bonifiés par de l'information relative au cheminement des dossiers et aux délais de traitement.

En 2005, la Société a enregistré 112 plaintes⁵⁰ justifiées qui avaient trait à la présente norme (22,8 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens), ce qui constitue une diminution de 86 plaintes par rapport à 2004.

50. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

LORSQUE C'EST POSSIBLE, VOUS INFORMER DES DÉLAIS DE SERVICE OU DE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

Cet engagement vise à mieux répondre aux attentes de la clientèle qui désire une information personnalisée sur les délais prévisibles.

Dans la majorité des secteurs de la Société, des mesures ont été prises pour informer la clientèle des délais à prévoir avant d'obtenir le service demandé. C'est le cas, notamment, des services aux personnes accidentées (indemnisation, réadaptation et révision), du suivi des sanctions des conducteurs et de l'évaluation médicale.

Selon les normes de diligence de la Déclaration de services aux citoyens, la Société informe la clientèle des délais prévisibles lorsque ceux-ci dépassent la norme mentionnée. Ainsi, lorsque le délai d'attente au téléphone dépasse une minute, la personne qui appelle est informée du temps approximatif qu'il lui reste à attendre avant de parler à un préposé aux renseignements. Dans les centres de services, c'est au moyen d'un écran affichant le numéro de la personne servie que les clients peuvent suivre l'évolution du service et évaluer leur temps d'attente.

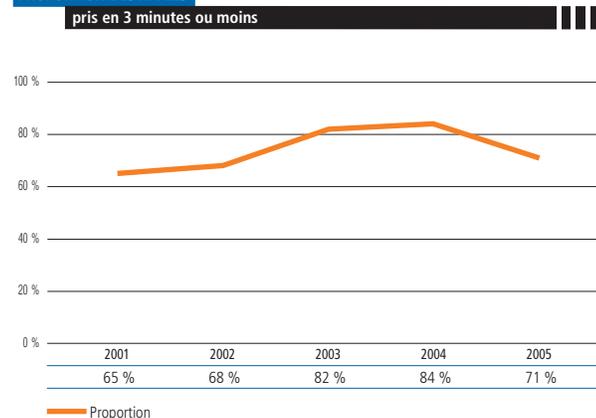
En 2005, la Société a enregistré 10 plaintes⁵¹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (2,0 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens), soit le même nombre qu'en 2004.

2 NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

RÉPONDRE À VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 3 MINUTES OU MOINS, À COMPTER DU MOMENT OÙ VOUS DEMANDEZ À PARLER À UN PRÉPOSÉ

En 2005, la proportion des appels reçus auxquels un préposé de la Société a répondu dans un délai de 3 minutes ou moins est de 71 p. 100. Il s'agit d'un résultat inférieur à celui de l'année 2004, alors que la Société avait respecté ce délai dans 84 p. 100 des cas. À titre de comparaison, notons qu'en 2004-2005, la Régie des rentes du Québec a respecté le même délai dans 95 p. 100 des cas⁵².

PROPORTION DES APPELS



Cet écart par rapport au rendement de l'année 2004 est attribuable, en grande partie, à la grève sectorielle d'employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec, qui a eu cours du 18 mai au 8 juillet. La grève ayant empêché ou retardé la prestation de certains services spécialisés, les lignes téléphoniques ont connu un fort achalandage au moment du retour au travail. Le nombre d'appels ayant trait, notamment, au permis, à l'immatriculation et à l'évaluation médicale des conducteurs était trop élevé pour que les préposés puissent répondre à toutes les demandes en 180 secondes ou moins. Néanmoins, les clients de la Société n'ont attendu en moyenne que 136 secondes pour parler à un préposé. En comparaison, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, ce délai moyen d'attente a été de 111 secondes pour la période allant de 2004 à 2005⁵³.

51. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

52. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

53. QUÉBEC. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

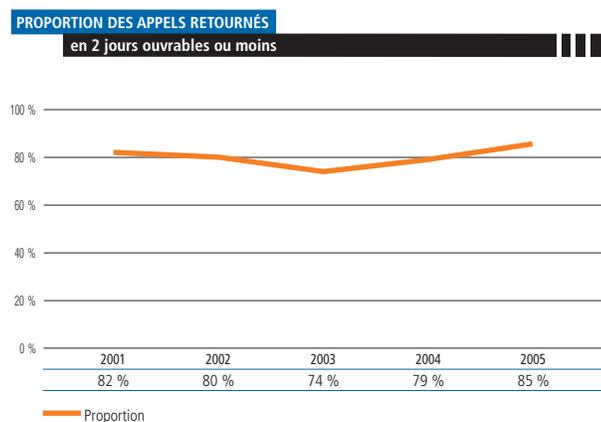
Malgré les mesures de gestion prises dans le but d'obtenir de meilleurs résultats à l'égard de cette norme, de pallier la décroissance de l'effectif et de faire face au volume inhabituel d'appels qui a été observé après la grève, la Société n'a pu respecter les délais prescrits dans sa Déclaration de services aux citoyens. En vue d'accroître l'efficacité de ses centres d'appels, la Société a mis en œuvre, en 2005, un programme d'écoute téléphonique et de formation continue. Entre autres choses, elle espère ainsi obtenir un meilleur rendement à l'égard de ses normes de service. L'application de ce programme se poursuivra au cours des prochaines années.

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte justifiée en rapport avec la présente norme.

NORME
2.2

RETOURNER VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS, SI CELA EST NÉCESSAIRE

En 2005, la proportion des rappels effectués en 2 jours ouvrables ou moins est de 85 p. 100. Il s'agit d'un résultat supérieur à celui de 2004, alors que cette proportion était de 79 p. 100.



À la Société, une grande partie des rappels visent des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information à propos de leur dossier. Or, dans plusieurs cas⁵⁴, ces dernières bénéficient d'un accès direct aux personnes responsables de leur dossier (agents d'indemnisation ou de révision et conseillers en réadaptation), de sorte que la présente norme ne s'applique pas.

Quant aux plaintes formulées par téléphone au Bureau des plaintes, la proportion des rappels effectués dans les délais prescrits par cette norme s'élève à 92 p. 100.

En 2005, la Société a enregistré 39 plaintes⁵⁵ justifiées en lien avec la présente norme (7,9 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

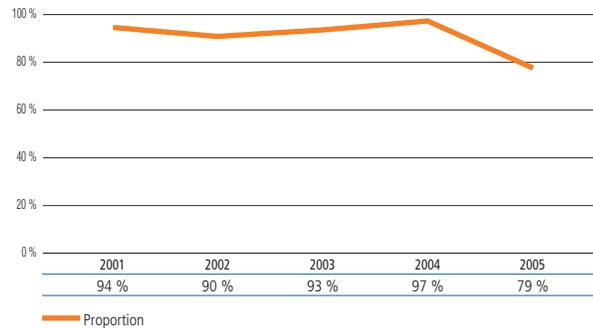
54. Les clients qui appellent pour obtenir de l'information sur le dossier d'une personne grièvement blessée, sur le dossier d'un bénéficiaire du Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires, sur le dossier d'une personne décédée ou sur un dossier qui fait l'objet d'une révision administrative, n'ont pas à passer par les préposés aux renseignements.
55. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

RÉPONDRE À VOTRE CORRESPONDANCE ÉCRITE EN 10 JOURS OUVRABLES OU MOINS, À COMPTER DE SA RÉCEPTION

En 2005, c'est dans 79 p. 100 des cas que la Société a répondu en 10 jours ouvrables ou moins à la correspondance qui lui a été adressée par courrier. Cette diminution marquée par rapport aux résultats de l'année 2004 (97 p. 100) résulte du fait que, dans l'application de la présente norme, la Société tient maintenant compte de la correspondance reçue des personnes accidentées de la route.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE TRAITÉE

en 10 jours ouvrables ou moins



Toutefois, de meilleurs résultats sont à prévoir pour l'année 2006. En effet, au cours de l'année 2005, la Société a apporté des modifications à son système de traitement de la correspondance. Désormais, toutes les lettres reçues feront l'objet d'un suivi, ce qui devrait résulter en un meilleur respect de la présente norme.

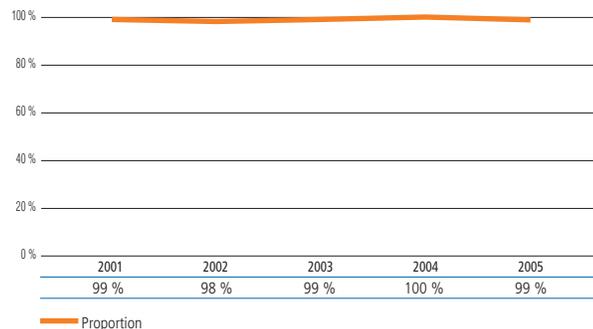
En 2005, la Société a enregistré 13 plaintes⁵⁶ justifiées en lien avec la présente norme (2,6 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

RÉPONDRE À VOTRE COURRIER ÉLECTRONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS

En 2005, dans 99 p. 100 des cas, la Société a répondu en 2 jours ouvrables ou moins aux courriels qui lui ont été adressés. Il s'agit d'un résultat similaire à celui qu'a obtenu la Régie des rentes du Québec (RRQ) pour la période allant de 2004 à 2005⁵⁷. Depuis plusieurs années, à la Société, la presque totalité des courriels électroniques reçus sont traités dans les délais prescrits par cette norme.

PROPORTION DE LA CORRESPONDANCE ÉLECTRONIQUE TRAITÉE

en 2 jours ouvrables ou moins



En 2006, les résultats à cet égard devraient se maintenir au niveau d'excellence habituel. Pour continuer d'offrir un service de qualité aux citoyens qui communiquent avec elle par courrier électronique, la Société procédera à la mise en place d'un système de gestion sécurisé du courrier. En plus d'assurer la sécurisation des données échangées avec sa clientèle, ce système comprendra des outils d'administration permettant la gestion du temps de réponse.

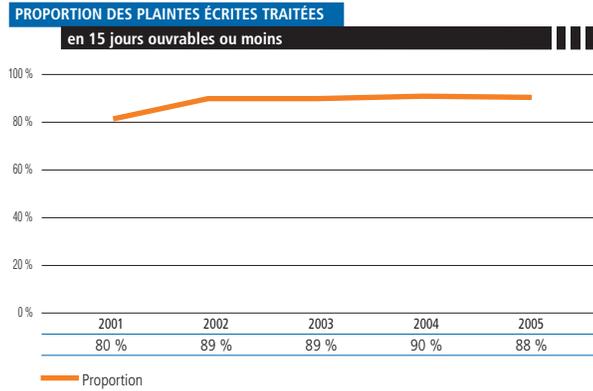
En 2005, une seule plainte⁵⁶ justifiée a été enregistrée par la Société relativement à la présente norme.

56. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

57. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

RÉPONDRE À TOUTE PLAINTÉ ÉCRITE DANS LES 15 JOURS OUVRABLES, SUIVANT SA RÉCEPTION

En 2005, la Société a répondu à 88 p. 100 des plaintes qui lui ont été adressées par courrier dans un délai de 15 jours ouvrables ou moins. Ces résultats sont du même ordre que ceux qu'elle a obtenus au cours des trois dernières années. En 2002, la Société avait amélioré d'environ 10 p. 100 son rendement à l'égard de cette norme. Depuis, le rendement se maintient chaque année.

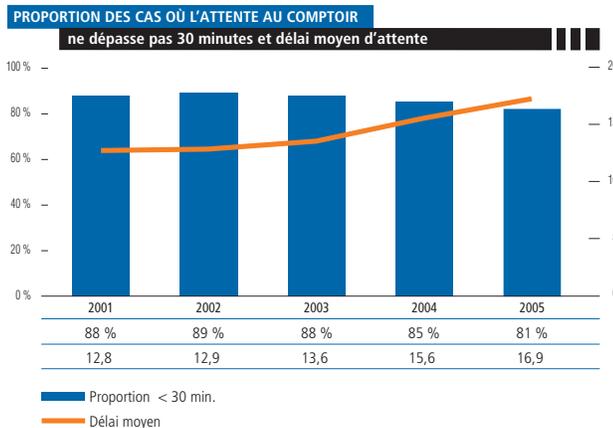


En 2005, la Société a enregistré 2 plaintes⁵⁸ justifiées en rapport avec la présente norme.

3 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

EN CENTRE DE SERVICES, VOUS SERVIR EN 30 MINUTES OU MOINS

En 2005, dans 81 p. 100 des cas, le délai d'attente a été de 30 minutes ou moins. Ce résultat est légèrement inférieur à celui de l'année 2004, alors que, dans 85 p. 100 des cas, les clients des centres de services avaient été servis dans le délai prescrit.



La grève sectorielle d'employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec, qui a eu cours du 18 mai au 8 juillet, est le principal facteur expliquant ce résultat. En effet, la grève a retardé ou empêché la prestation de certains services spécialisés dans le réseau des centres de services. Au moment de la reprise des activités, le nombre de clients qui se sont présentés aux comptoirs était trop élevé pour que le personnel de la Société puisse répondre à toutes les demandes dans un délai de 30 minutes ou moins. En ce qui concerne le délai moyen d'attente, on peut aussi observer une hausse par rapport à l'année précédente, ce délai étant passé à 16,9 minutes en 2005, alors qu'il était de 15,6 minutes en 2004. À titre de comparaison, en 2004-2005, les clients de la Régie de l'assurance maladie du Québec ont attendu 22 minutes, en moyenne, pour obtenir les services autres que ceux relatifs au changement d'adresse, au remplacement ou au renouvellement de leur carte d'assurance maladie⁵⁹.

58. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

59. QUÉBEC. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC, *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

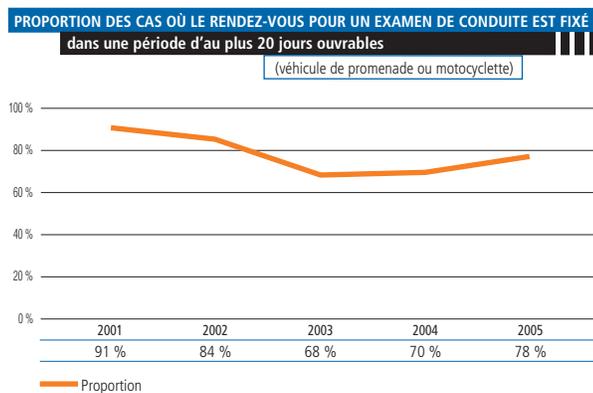
En 2005, cet indicateur a fait l'objet d'un suivi dans les 33 centres de services de la Société équipés d'un système permettant de le faire. Dix petits centres de services, dont l'achalandage est plus faible, n'utilisent pas ce système puisque les clients qui s'y présentent peuvent habituellement obtenir le service requis sans attendre.

En 2005, la Société a enregistré 71 plaintes⁶⁰ justifiées relativement à la présente norme (14,5 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

NORME
3.2

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 20 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE DE PROMENADE OU D'UNE MOTOCYCLETTE

En 2005, en ce qui a trait à l'examen théorique ou pratique visant la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, dans 78 p. 100 des cas, la Société a fixé ce rendez-vous à l'intérieur d'un délai n'excédant pas 20 jours ouvrables. Par rapport aux résultats de 2004, qui démontraient un taux de respect de cette norme de 70 p. 100, il s'agit d'une augmentation de 8 points de pourcentage.



Depuis 2003, on peut observer que la proportion des rendez-vous pour un examen de conduite, qui sont fixés à l'intérieur du délai prescrit, ne cesse d'augmenter. Encore en 2005, malgré un manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs, la Société améliore ses résultats à cet égard, et ce, en dépit de la grève sectorielle qui a provoqué une forte augmentation de la demande au moment de la reprise des activités. En 2006, 11 nouveaux employés recevront une formation sur l'évaluation des conducteurs, ce qui permettra de fixer un plus grand nombre de rendez-vous dans un délai de 20 jours ouvrables.

EXAMEN DE CONDUITE ⁶¹		Norme	SAAQ Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan ⁶²
Véhicules de promenade	Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	12,0 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		11,2 jours ouvrables	42 jours ou moins	1-2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région
Motos	Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 jours ouvrables	5,2 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		11,7 jours ouvrables	42 jours ou moins	1-2 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région

En 2005, la Société a enregistré 8 plaintes⁶⁰ justifiées en lien avec la présente norme (1,6 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

60. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

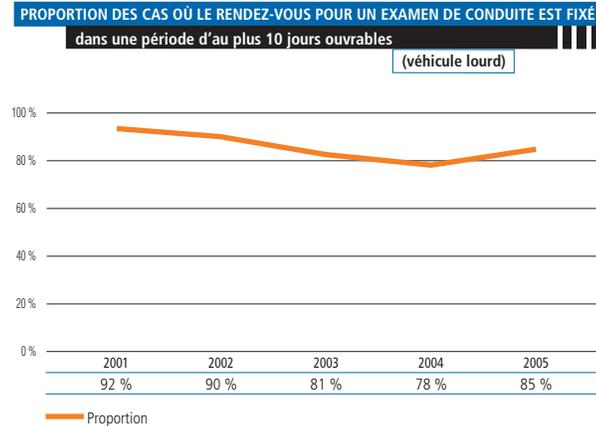
61. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres juridictions provinciales canadiennes.

62. En Saskatchewan, les examens de conduite sont offerts dans 62 centres d'évaluation des conducteurs (12 bureaux régionaux et 50 centres satellites) répartis sur le territoire. Les centres satellites n'offrent pas ces examens à temps plein.

* Voir l'encadré à la page 23 du présent fascicule.

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE LOURD

En 2005, 85 p. 100 des rendez-vous pour un examen théorique ou pratique visant la conduite d'un véhicule lourd ont été fixés dans un délai de 10 jours ouvrables. Ce résultat est supérieur à celui de l'année 2004, alors que cette norme avait été respectée dans 78 p. 100 des cas.



Cette amélioration des résultats en 2005 est attribuable à la décision de former un plus grand nombre d'employés en évaluation de la conduite de véhicules lourds. La Société a donc pu répondre de manière plus efficace aux demandes de la clientèle de ce secteur. Notons que des mesures ont été prises pour continuer d'améliorer le rendement en 2006, comme la formation de 11 nouveaux employés en évaluation des conducteurs.

EXAMEN DE CONDUITE⁶³

		SAAQ		Ontario	Alberta	Saskatchewan ⁶⁴
		Norme	Délai moyen			
Véhicules lourds	Délai pour passer un examen théorique de conduite	10 jours ouvrables	2,9 jours ouvrables	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis	Aucun rendez-vous requis à Regina et Saskatoon; 5 jours ouvrables en région
	Délai pour passer un examen pratique de conduite		8,8 jours ouvrables	42 jours ou moins	3-5 jours ouvrables	5 jours ouvrables dans les centres urbains; une fois par mois en région

En 2005, la Société a enregistré 2 plaintes⁶⁵ justifiées qui avaient trait à la présente norme.

VOUS FAIRE PARVENIR VOTRE PERMIS DE CONDUIRE DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA PRISE DE PHOTO DANS UN POINT DE SERVICE

En 2005, 86 p. 100 des permis de conduire ont été postés dans les 10 jours ouvrables suivant la prise de photo dans un point de service. Même si ce résultat est satisfaisant, il s'agit d'une diminution de 14 points de pourcentage par rapport aux données des années 2003 et 2004, alors que 100 p. 100 des permis avaient été envoyés dans un délai de 10 jours ouvrables.

L'écart constaté par rapport aux résultats des deux années antérieures est attribuable à la grève sectorielle de certains employés de la Société affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec, laquelle grève a eu cours entre le 18 mai et le 8 juillet. Cette grève a eu pour effet d'empêcher ou de retarder la prestation de certains services spécialisés, notamment les activités relatives à la délivrance des permis de conduire plastifiés, ce qui a fortement influé sur les résultats au cours de l'été. Ainsi, en juin, aucun permis n'a été envoyé et, en juillet, en raison de la forte demande lors de la reprise des activités, seulement 16 p. 100 des permis de conduire ont été postés dans le délai prescrit. Signalons que, durant la période de grève, pour éviter de porter préjudice aux titulaires de permis dont la date d'expiration était ultérieure au 17 mai, l'échéance de ce permis a été reportée.

63. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres juridictions provinciales canadiennes.

64. En Saskatchewan, les examens de conduite sont offerts dans 62 centres d'évaluation des conducteurs (12 bureaux régionaux et 50 centres satellites) répartis sur le territoire. Les centres satellites n'offrent pas ces examens à temps plein.

65. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

Les résultats de 2005 ne sont donc pas habituels. Il faut s'attendre à ce que, en 2006, la Société retrouve un niveau de rendement supérieur. À l'appui de cette prévision, signalons que les unités mobiles de la Société ont été pourvues de l'équipement nécessaire pour offrir le service de prise de photos. De plus, en 2006, un deuxième équipement d'assurance qualité, assisté par ordinateur, sera ajouté au système de production des permis de conduire. Cette amélioration permettra d'assurer la production des permis dans les délais habituels, même en cas de bris de l'équipement.

PERMIS DE CONDUIRE ⁶⁶				
	SAAQ Norme	Ontario	Alberta	Saskatchewan
Délai d'attente pour recevoir le permis de conduire avec photographie	10 jours ouvrables	30-40 jours ouvrables	4-7 jours	10 jours; à Regina et à Saskatoon, les clients peuvent payer un supplément de 10 \$ et l'obtenir immédiatement

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶⁷ justifiée en lien avec la présente norme.

NORME
3.5

VOUS TRANSMETTRE L'INFORMATION RELATIVE À L'ÉTAT DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 5 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE

En 2005, dans 98 p. 100 des cas, la Société a transmis l'information relative à l'état des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande. Il s'agit de la quatrième année consécutive où la Société obtient un excellent résultat à cet égard.

DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS ⁶⁶					
	SAAQ		Ontario	Alberta	Saskatchewan
	Norme	Délai moyen			
Délai d'attente pour recevoir une copie de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	5 jours ouvrables	2,2 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services; 15 jours ouvrables par courrier ou en ligne	Le jour même	1 jour

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶⁷ justifiée en lien avec la présente norme.

66. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres juridictions provinciales canadiennes.
67. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

DONNER SUITE AUX DEMANDES DE MODIFICATIONS DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE

En 2005, dans 91 p. 100 des cas, le traitement des demandes de modifications du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds s'est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Les résultats à cet égard ne cessent de s'améliorer depuis 2003, alors que 83 p. 100 des demandes de modifications avaient été traitées conformément à la présente norme.

Effectuer des modifications dans un dossier mobilise des personnes de plusieurs unités administratives de la Société, car cela nécessite, par exemple, d'obtenir une expertise en sinistre, un rapport d'accident ou un certificat de vérification mécanique. C'est pourquoi, dans certains cas, il peut être difficile de respecter la présente norme. Toutefois, les intervenants sont constamment sensibilisés à l'importance de transmettre rapidement les documents demandés.

DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS ⁶⁸					
	SAAQ		Ontario	Alberta	Saskatchewan
	Norme	Délai moyen			
Délai pour la modification de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds	10 jours ouvrables	5,1 jours ouvrables	Immédiatement au centre de services	2-4 jours	2 jours

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶⁹ justifiée en lien avec la présente norme.

EN CAS D'INTERCEPTION PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER, MINIMISER LA DURÉE D'UNE VÉRIFICATION AU COURS DE LAQUELLE AUCUNE INFRACTION OU DÉFECTUOSITÉ N'EST DÉTECTÉE

En 2005, la Société a modifié son approche en matière de contrôle routier. Elle cherche maintenant à faire la meilleure sélection possible des mouvements de transport de manière à ne vérifier que ceux qui sont susceptibles de présenter une non-conformité. Par contre, dès qu'un cas a été sélectionné, il fait l'objet d'une vérification complète, conformément aux normes nord-américaines de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA).

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶⁹ justifiée en lien avec la présente norme.

68. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres juridictions provinciales canadiennes.

69. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

4 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

NORME

4.1

VOUS TÉLÉPHONER DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION, POUR VOUS INFORMER DES ÉTAPES ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER; ET SI VOUS AVEZ DROIT À UNE INDEMNITÉ DE REMPLACEMENT DE REVENU, POUR VOUS INDIQUER LE DÉLAI D'ÉMISSION DU PREMIER PAIEMENT

En 2005, le délai prescrit par la présente norme a été respecté dans 75 p. 100 des cas⁷⁰. Ce résultat équivaut à celui obtenu en 2004 (76 p. 100). Rappelons que la clientèle accidentée peut obtenir rapidement l'information relative aux délais d'émission des paiements en prenant l'initiative de communiquer avec la Société.

En 2005, la Société n'a enregistré qu'une plainte⁷¹ justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME

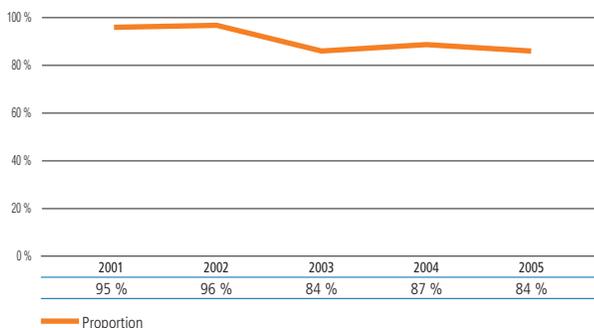
4.2

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA DÉCISION DE VOUS OFFRIR UN PROGRAMME DE RÉADAPTATION

En 2005, dans 84 p. 100 des cas, le conseiller en réadaptation a communiqué avec la personne accidentée dans le délai prescrit.

PROPORTION DES CAS OÙ UN CONSEILLER EN RÉADAPTATION COMMUNIQUE AVEC LE CLIENT

dans les 10 jours ouvrables suivant la décision de lui offrir un programme de réadaptation



Ce résultat est légèrement inférieur à celui de l'année 2004 (87 p. 100) et il est identique à celui de l'année 2003 (84 p. 100)⁷². La hausse de 21 p. 100 du nombre de nouveaux dossiers de réadaptation entre 2003 et 2005 n'est pas étrangère à cette situation. Malgré cela, le délai moyen de communication s'établit à moins de 6 jours.

En 2006, la Société entend modifier son mode de traitement des dossiers afin de mieux l'adapter aux besoins des différents profils des personnes accidentées.

En 2005, aucune plainte⁷¹ justifiée n'a été enregistrée à la Société relativement à la présente norme.

NORME

4.3

SI VOUS DEMANDEZ LA RÉVISION D'UNE DÉCISION RENDUE DANS VOTRE DOSSIER, VOUS INFORMER DE VOS DROITS PAR ÉCRIT ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC VOUS

En 2005, la Société a mis en œuvre une nouvelle approche de révision axée sur la communication avec les clients. Elle met l'accent sur la recherche de solution plutôt que sur la simple vérification des assises de la décision rendue en première instance. Cette nouvelle approche fait partie d'une refonte envisagée de la fonction de révision administrative. À cet égard, il importe de signaler que le projet de loi n° 103 (2005, c. 17), Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives⁷³, aura des incidences importantes pour le processus de révision administrative. Ce projet de loi a été sanctionné le 17 juin 2005 et l'entrée en vigueur de la loi a été fixée au 1^{er} juillet 2006.

En 2005, la Société n'a enregistré aucune plainte⁷¹ justifiée en rapport avec la présente norme.

70. Cet engagement exclut les dossiers de décès, les dossiers pour lesquels aucune indemnité de remplacement de revenu ne sera versée, ainsi que les dossiers des personnes accidentées qui n'ont pas de séquelle, et qui exigent uniquement le paiement de certains frais.

71. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

72. La prudence s'impose dans la comparaison des résultats de 2004 et de 2005 avec ceux des années antérieures. En effet, le libellé de cette norme a été modifié en juillet 2003 : la valeur cible, qui était auparavant de 15 jours civils, est passée à 10 jours ouvrables.

73. Le projet de loi n° 103 remplace le projet de loi n° 35 qui avait été déposé en novembre 2003, lequel était mentionné dans le *Rapport annuel de gestion 2004*.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès), elle considère que la confidentialité est une question de respect de sa clientèle. Elle a donc adopté diverses politiques et marches à suivre qui touchent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

En vue de s'assurer du respect de ces politiques et de ces marches à suivre, la Société met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel à cet égard. En 2005, la Société a décentralisé certaines activités relatives à l'application de la Loi sur l'accès. Ainsi, désormais, les vice-présidences prépareront elles-mêmes leurs programmes de formation et de sensibilisation et elles les feront valider par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Cette façon de faire permet de mieux tenir compte des problèmes réels et quotidiens d'application de la Loi sur l'accès. Signalons, par ailleurs, que certains groupes d'employés bénéficient déjà d'une formation à la tâche qui incorpore les volets de la protection des renseignements personnels et de la sécurité informatique. En 2005, en plus de ces derniers, 420 employés ont reçu une formation spécifique sur la protection des renseignements personnels.

Les demandes d'accès aux documents

Au cours de l'année 2005, la Société a traité 694 demandes d'accès adressées au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, alors qu'elle avait traité 1 820 demandes de ce type en 2004. Cette diminution de 62 p. 100 s'explique par la décentralisation, au cours de l'année 2004, du traitement des demandes visant l'obtention d'une copie du dossier d'indemnisation. En effet, ces dernières ne sont plus adressées au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

LE NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION TRAITÉES

Indemnisation	2005		2004
	Autres sujets	Total	
448	246	694	1 820

Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 64 p. 100 du nombre total des demandes. Leur traitement a exigé la reproduction et l'analyse de plus de 178 000 pages. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 17 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

La quasi-totalité des demandes d'accès vise l'obtention de renseignements personnels. À peine 1 p. 100 des demandes se rapporte à des documents administratifs autres que ceux qui contiennent des renseignements personnels. Les demandes visant l'obtention de renseignements personnels proviennent des personnes intéressées elles-mêmes (42 p. 100), ou de leurs représentants ou d'autres personnes dûment autorisées (58 p. 100).

Au total, 131 demandes ont fait l'objet d'un refus partiel ou total en vertu, notamment, de l'article 88 de la Loi sur l'accès, qui interdit la divulgation de renseignements nominatifs à propos d'autres personnes.

En 2005, la Commission d'accès à l'information a traité 24 demandes de révision touchant des décisions prises relativement à des demandes d'accès. Parmi ces demandes de révision, douze ont fait l'objet d'un désistement, sept ont été accueillies en partie (sur la question des délais de traitement) mais rejetées sur le fond, deux ont été rejetées et trois ont été abandonnées par la Commission.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2005, la Société a modifié six ententes relatives à des échanges de renseignements avec des ministères et organismes publics. Elle a également conclu ou modifié 139 ententes visant à encadrer les échanges de renseignements avec les organismes municipaux pour le suivi des infractions au Code de la sécurité routière ou aux règlements de la circulation.

La liste des ententes en vigueur est disponible dans le site Web de la Société. Cette liste précise le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, la raison qui justifie la communication de renseignements personnels, de même que la disposition législative qui autorise la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause.

Il y a lieu de signaler que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées.

Le Comité sur la sécurité de l'information

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assume la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Son mandat consiste, notamment, à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, à planifier des activités régulières de sensibilisation portant sur le sujet et à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information. Le comité fait également le suivi du plan de sécurité de l'information et des dossiers importants en matière de sécurité de l'information.

Le comité s'est adjoint le sous-comité des détenteurs de l'information, dont l'un des mandats est d'effectuer le suivi des rapports de vérification de la Direction de la vérification interne et de ceux du Vérificateur général du Québec. Ce sous-comité agit aussi comme comité directeur pour les projets relatifs à la sécurité de l'information. Un sous-comité sur la planification des activités en protection des renseignements personnels a également été constitué.

En 2005, le Comité sur la sécurité de l'information a tenu une seule réunion.

Des perspectives

L'année 2006 se caractérisera par la révision du rôle et du mandat du comité sur la sécurité de l'information.

LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE GESTION DES PERSONNES

L'accès à l'égalité en emploi et le rajeunissement de la fonction publique font partie des orientations gouvernementales québécoises en matière de gestion des personnes. La Société souscrit à ces orientations, qui visent à assurer une meilleure représentation de la diversité de la société québécoise au sein de la fonction publique.

L'accès à l'égalité pour les femmes

Au cours de l'année 2005, sur les 185 personnes embauchées pour des emplois réguliers et occasionnels, 107 étaient des femmes (57,8 p. 100).

Il faut mentionner que 50 p. 100 des employés promus à un poste d'encadrement étaient également des femmes (12 sur 24). Globalement, leur représentation dans les postes d'encadrement augmente constamment; elle est maintenant de 44 p. 100. Notons que la représentation féminine parmi le personnel régulier est de 54,9 p. 100.

PROPORTION DES FEMMES PARMI LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Types d'emplois	Réguliers				Occasionnels			
	Total	Femmes	Taux comparatifs		Total	Femmes	Taux comparatifs	
			2005	2004			2005	2004
Personnel professionnel	11	5	45,5 %	27,3 %	19	12	63,2 %	57,9 %
Personnel technicien et assimilé	0	0	0 %	60,0 %	25	20	80,0 %	78,7 %
Autres	20	3	15,0 %	49,2 %	110	67	60,9 %	74,3 %
Total	31	8	25,8 %	46,7 %	154	99	64,3 %	72,8 %

REPRÉSENTATION FÉMININE PARMI LE PERSONNEL RÉGULIER, en date du 31 décembre 2005

Types d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Total	Femmes	2005	2004	2003
Personnel hors-cadre	6	2	33 %	50 %	50 %
Personnel d'encadrement	175	77	44 %	43 %	39 %
Personnel professionnel ⁷⁴	879	418	48 %	49 %	48 %
Personnel technicien et assimilé	529	365	69 %	68 %	65 %
Personnel de bureau	799	587	73 %	74 %	71 %
Personnel agent de la paix	308	38	12 %	12 %	14 %
Personnel ouvrier	13	0	0 %	0 %	0 %

La diversité dans la fonction publique

Le gouvernement du Québec a adopté deux plans d'action relativement à la diversité dans la fonction publique. Le premier a rapport aux personnes handicapées, et le second, aux membres de communautés culturelles, aux autochtones et aux anglophones. Ces plans d'action visent à accroître l'embauche de ces personnes, à les informer, à les sensibiliser et à faciliter leur intégration. Ainsi, les objectifs globaux d'embauche pour les membres de communautés culturelles, les autochtones et les anglophones étaient de 25 p. 100, alors qu'on visait l'engagement de cinq personnes handicapées pour le personnel régulier. Toutefois, le Conseil du trésor, à sa séance du 5 avril 2005, a décidé d'inclure les personnes handicapées dans la cible gouvernementale d'embauche de 25 p. 100.

74. Y compris les ingénieurs, avocats, conseillers en gestion des ressources humaines, médecins et actuaux.

De plus, en décembre 2005, la Société a produit son Plan d'action pour les personnes handicapées. Ce plan s'inscrit dans la continuité des actions mises en œuvre par le gouvernement pour faciliter l'intégration et l'embauche. Il précise, notamment, les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et décrit les mesures à prendre au cours de 2006 pour réduire ces obstacles.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats que la Société a obtenus en 2005 à l'égard de l'embauche de membres des groupes cibles. Ils indiquent aussi leur représentation globale parmi le personnel régulier.

Parmi les nouveaux employés

PROPORTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES AUTOCHTONES, DES ANGLOPHONES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Cible 2005	Résultats		
						2005	2004 ⁷⁵	2003 ⁷⁵
Réguliers	4 (12,90 %)	3 (9,68 %)	0	0	25 %	22,6 %	5,3 %	2,3 %
Occasionnels	21 (13,63 %)	1 (0,65 %)	0	2 (1,30 %)	25 %	15,6 %	6,9 %	5,2 %
Étudiants	55 (27,50 %)	7 (3,50 %)	0	0	25 %	31,0 %	27,7 %	29,9 %
Stagiaires	2 (8,33 %)	1 (4,17 %)	0	0	25 %	12,5 %	0 %	0 %

Nombre de personnes handicapées

Réguliers	5	0	1	0
-----------	---	---	---	---

Les taux d'embauche de membres des groupes cibles ont connu une progression importante en 2005, passant de 5,3 p. 100 à 22,6 p. 100 pour le personnel régulier, et de 6,9 p. 100 à 15,6 p. 100 pour le personnel occasionnel.

Proportion du personnel régulier, en date du 31 décembre 2005

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Nombre	Pourcentage	Cible
Communautés culturelles	48	1,8 %	
Autochtones	7	0,3 %	
Anglophones	28	1,0 %	
Global	83	3,1 %	9 %

Proportion du personnel régulier, en date du 31 décembre 2005

PERSONNES HANDICAPÉES

	Nombre	Pourcentage	Cible
Personnes handicapées	24	0,9 %	2 %

Le rajeunissement de la fonction publique

Au cours des prochaines années, la fonction publique québécoise va connaître des départs nombreux. Il s'agira principalement du départ à la retraite des employés ayant intégré massivement la fonction publique il y a un peu plus de trente ans. Ceux-ci laisseront graduellement leur place à la nouvelle génération. Ainsi, en vue de préparer l'avenir et d'assurer la relève, le gouvernement compte sur le rajeunissement de la fonction publique. Il faut noter que la catégorie des cadres sera la plus touchée par les départs à la retraite⁷⁶.

Dans son *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*, le gouvernement a réaffirmé sa volonté de rajeunir et d'accroître la diversité de la fonction publique québécoise. Ce plan d'action gouvernemental est l'un des volets du *Plan de modernisation 2004-2007* et constitue, notamment, un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre visant à préparer la relève du personnel.

Le tableau qui suit présente les résultats de la Société pour l'année 2005 à l'égard du rajeunissement de la fonction publique.

Parmi les nouveaux employés
PROPORTION DES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS

Types d'emplois	Embauche 2005		Cible 2005	Résultats		
	Total ⁷⁷	Moins de 35 ans		2005	2004	2003
Réguliers et occasionnels	185	82	75 %	44,3 %	57,0 %	46,0 %

Parmi les nouveaux employés réguliers ou occasionnels embauchés en 2005, la représentation des personnes âgées de moins de 35 ans pour les classes d'emploi de type professionnel est de 53 p. 100 (16 sur 30). Dans les classes d'emploi de type technique, la proportion des nouveaux employés âgés de moins de 35 ans est de 58 p. 100 (14 sur 24). Enfin, 72 p. 100 (13 sur 18) des agents de la paix embauchés au cours de l'année 2005 étaient âgés de moins de 35 ans.

En plus des efforts d'embauche qui ont été faits pour rajeunir son personnel, la Société a mis en place une table jeunesse qui vise à favoriser l'intégration des jeunes employés dans leur milieu de travail.

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur la préparation et la planification de la relève du personnel (objectif 4.3.1), lequel objectif comprend le rajeunissement du personnel. Sur cette question, d'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre portant sur les résultats⁷⁸.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Tous les membres du personnel de la Société doivent se conformer à la politique linguistique de l'organisme et celle-ci est bien respectée. En effet, les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à une large diffusion. Par ailleurs, la Société effectue, de façon régulière, les investissements nécessaires pour s'assurer que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement complètement francophone. Elle porte une attention particulière à l'acquisition de nouveau matériel informatique ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Enfin, sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

76. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. Le rajeunissement de la fonction publique québécoise, 2002.

77.

À l'exclusion du personnel nommé en vertu d'un concours réservé aux employés occasionnels.

78.

À ce sujet, voir la page 43 du présent fascicule.

En 2005, la mandataire de l'application de la Charte à la Société a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés de mise en pratique se sont présentées et elle a réglé les deux situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes portaient sur la langue de documents distribués par un point de service et sur une adresse non francisée.

Par ailleurs, des travaux préliminaires sur la francisation des systèmes de la Société ont été faits au cours de l'année. Ceux-ci ont mis en lumière l'intérêt de miser sur le projet du Secrétariat du Conseil du trésor qui vise à mettre en place un référentiel servant à normaliser l'ensemble des adresses du Québec. Ce projet constitue une pièce importante dans la francisation des systèmes.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ

Le 23 février 2005 entrait en vigueur le nouveau Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce code a été adopté par le conseil d'administration de la Société en remplacement de celui qui avait été adopté le 10 juin 1999.

En vertu de ce nouveau code, les administrateurs ont rempli une attestation où ils déclarent avoir pris connaissance du code et reconnaissent être liés par les dispositions de celui-ci. De plus, chacun d'entre eux a rempli la déclaration annuelle à propos de la divulgation d'intérêts directs ou indirects détenus dans un organisme, une entreprise ou une association et qui pourraient le placer dans une position de conflit d'intérêts. Cette déclaration annuelle doit être remise le 31 janvier de chaque année et, dans le cas d'un nouveau membre, dans les 60 jours suivant sa nomination.

En 2005, aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie n'a été constaté.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004⁷⁹, le Vérificateur général du Québec faisait certaines recommandations relativement à la gestion de la sécurité informatique. Ce rapport faisait état d'une vérification auprès de six organismes et comprenait des recommandations s'adressant à la Société de l'assurance automobile du Québec. Formulées à partir des critères d'évaluation utilisés par le Vérificateur général, ces recommandations portaient sur différents aspects de la sécurité informatique : le cadre de gestion organisationnel, l'évaluation de la vulnérabilité et de l'efficacité du dispositif de sécurité, la planification de la sécurité informatique, les risques et mesures de sécurité liés aux systèmes et aux infrastructures critiques, l'habilitation de sécurité des utilisateurs, la sensibilisation et la formation, la continuité de service et le contrôle de l'accès aux systèmes et aux données.

Le cadre de gestion organisationnel

Recommandations :

- préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique et veiller à ce que le comité de sécurité informatique joue pleinement son rôle;
- spécifier les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée.

Depuis le dépôt de ce rapport, une révision en profondeur des rôles et des responsabilités de chacun des intervenants est en cours. Elle tient compte des fonctions habituelles dans le domaine, de la Directive gouvernementale sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques, des politiques internes de la Société et des meilleures pratiques dans le domaine. Cette opération a amené la Société à poursuivre l'élaboration de son registre d'autorité de la sécurité de l'information, en précisant ses processus (selon la norme ISO 17799) et en catégorisant ses actifs.

Précisions qu'un sous-comité du Comité sur la sécurité de l'information, appelé le comité des détenteurs, a été mis en place au cours de l'année 2004. Celui-ci se concentre sur les préoccupations opérationnelles en matière de sécurité informatique, ce qui permet au Comité sur la sécurité de l'information de jouer son rôle stratégique.

L'évaluation de la vulnérabilité et de l'efficacité du dispositif de sécurité

Recommandations :

- mettre en place une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité;
- s'assurer que toutes les déficiences détectées seront prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu.

À l'aide de la méthode MÉHARI, la Société a procédé à une évaluation globale des menaces et des risques qui pèsent sur deux systèmes importants. Cette méthode a permis de comparer les éléments communs de sécurité, notamment l'organisation de la sécurité, la sécurité liée aux sites, la protection des locaux et la sécurité dans le cadre du développement de systèmes. Des mesures pour contrer les risques, selon leur nature, ont été proposées pour être intégrées dans la planification 2006.

Lorsque des changements doivent être apportés aux actifs, des suivis spécifiques sont effectués. Quant à eux, les actifs qui sont plus vulnérables sont soumis à des évaluations indépendantes. Il s'agit, notamment, des actifs associés à la prestation électronique de services.

La planification de la sécurité informatique

Recommandations :

- s'assurer qu'au moment de la planification, le choix des activités repose sur l'analyse de tous les éléments pertinents et que les activités à accomplir sont hiérarchisées;
- s'assurer que les activités de sécurité sont considérées comme un ensemble cohérent, que les risques résiduels sont connus et acceptés par la direction et que des indicateurs de performance sont élaborés.

Au cours de l'année 2005, la Société a révisé son processus de planification de la sécurité informatique. Pour hiérarchiser les activités, la planification 2006 tiendra compte de l'étude des menaces et des risques, de l'état global de la sécurité et de certains autres éléments, comme les besoins d'évolution des mécanismes de sécurité, les mesures supplémentaires requises par les besoins d'affaires et les mesures récurrentes requises pour assurer le maintien à jour des mesures de sécurité (sensibilisation, essais de reprise, révision des accès, etc.).

Les risques et mesures de sécurité liés aux systèmes et aux infrastructures critiques

Recommandation :

- s'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en considération les principaux risques informatiques auxquels ils sont exposés.

Au cours de l'année 2005, la Société a révisé la catégorisation de ses actifs informationnels. Cela lui permettra de gérer plus adéquatement le risque couru par ses systèmes critiques et par les infrastructures technologiques qui les supportent.

L'habilitation de sécurité des utilisateurs

Recommandations :

- contrôler, en fonction des risques courus, l'intégrité des employés qui jouent un rôle important en matière de sécurité et exercer un suivi rigoureux quant à l'utilisation des privilèges spéciaux;
- instaurer un processus afin de réviser périodiquement les droits et les privilèges d'accès;
- s'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.

À cet égard, dans le but d'évaluer la « sensibilité » des postes et de déterminer le degré d'enquête requis pour chacun d'eux, la Société a mis en œuvre un projet pilote dans l'ensemble de ses unités. Plus spécifiquement, les objectifs visés étaient de connaître les secteurs et les emplois à risque et la nature des infractions à considérer pour chacun d'eux, et de déterminer la nature et la portée de la vérification à effectuer dans chaque cas. Ce projet doit s'intégrer dans le processus de recrutement des nouveaux employés.

Précisons que la Société a également instauré un processus de révision périodique des droits et des privilèges spéciaux d'accès qui sont accordés.

La sensibilisation et la formation

Recommandation :

- mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité.

Dans le but de maximiser les retombées des interventions de sensibilisation, la Société a mis en place un programme de sensibilisation destiné à l'ensemble des gestionnaires, car ceux-ci doivent assumer de nombreuses responsabilités à l'égard de la sécurité informatique. Notons que la Société a prévu étendre ce programme de sensibilisation à tous les utilisateurs des systèmes. Cela se fera au moyen d'une formation en ligne, qui sera accessible au cours de l'année 2006.

À la Société, les besoins de formation relatifs à la sécurité de l'information et les mesures de sensibilisation seront donc regroupés en vue d'assurer la cohérence, la complémentarité et la continuité des activités, et en vue d'obtenir une rétroaction valable.

Précisons que cette dernière opération et l'évaluation de l'efficacité du programme de sensibilisation et de formation seront intégrées dans la planification de l'année 2007.

La continuité de service

Recommandations :

- parfaire sa stratégie en matière de continuité de service;
- documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité;
- veiller à ce que les mesures qu'elle a adoptées s'appliquent à l'ensemble de ses systèmes d'information.

Pour donner suite à ces recommandations, la Société a réalisé un projet intitulé *Plan de reprise des nouvelles technologies*, qui comprend les services de la plate forme intermédiaire. Notons que ce projet comprenait également la révision du mode de fonctionnement des services au moment de la reprise de ceux-ci après un sinistre.

En outre, la Société prévoit mettre en place un cadre d'essai pour toutes ses activités essentielles. Quatre essais auront lieu au cours d'une période de deux ans.

Le contrôle de l'accès aux systèmes et aux données

Recommandation :

- veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée.

À cet égard, au cours de l'automne 2004, la Société a resserré les mesures de sécurité relatives aux mots de passe.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

En août 2004, le Conseil des ministres a adopté le Plan d'action du gouvernement en matière d'allègement réglementaire et administratif. En vue de contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, la Société a adopté deux mesures qui simplifient les démarches des entreprises en ce qui a trait à l'immatriculation de leurs véhicules.

D'une part, le 27 janvier 2005, entraient en vigueur des modifications réglementaires visant à permettre aux entreprises de payer en six versements préautorisés les droits d'immatriculation relatifs à leurs véhicules lourds. Signalons que pareille disposition avait été demandée par le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général.

D'autre part, en septembre 2005, le *Guide sur l'immatriculation IRP* a été révisé pour en faciliter la compréhension par les transporteurs dont les véhicules circulent à l'extérieur du Québec. Rappelons que la Société a conclu de nombreuses ententes avec les administrations canadiennes et américaines au sujet de l'application du Régime d'immatriculation international (IRP).

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 