

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005

MARS 2001

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ	1
Mission.....	1
Valeurs.....	2
Clientèle.....	2
Partenaires.....	2
Ressources.....	4
CONTEXTE.....	5
Contexte externe.....	5
Contexte interne.....	7
ORIENTATIONS.....	9
Orientation 1 – Des routes parmi les plus sûres au monde.....	9
1.1 15 % moins de décès et de blessés graves	10
1.2 Accès au réseau routier : un service plus complet et plus efficace	11
Orientation 2 – Un régime d’assurance parmi les meilleurs au monde	11
2.1 De meilleurs services aux accidentés.....	11
2.2 Des contributions d’assurance parmi les plus basses en Amérique du Nord	12
INDICATEURS	14

PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du *Code civil du Québec*. Elle est gérée par un conseil d'administration composé de onze membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le Gouvernement. Le président est aussi directeur général de l'organisme. La Société n'est pas un organisme budgétaire et son exercice financier coïncide avec l'année civile. Le ministre des Transports est responsable des activités de la Société devant l'Assemblée nationale.

Mission

La Société a pour mission de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Elle accomplit cette mission de concert avec ses partenaires publics et privés, à l'intérieur d'un modèle unique au monde.

Ce modèle consiste à agir parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile, de façon que, grâce aux mesures de sécurité routière prises, la population québécoise bénéficie d'un régime d'indemnisation financé par des contributions maintenues à un niveau parmi les plus bas en Amérique. Ce modèle « sécurité-assurance » se concrétise dans les quatre programmes-cadres de la Société, dont le premier a trait à l'assurance et les trois derniers, à la sécurité routière :

- L'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées ;
- La promotion de la sécurité routière ;
- La gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et la perception des droits ;
- Le contrôle du transport routier.

En vertu de la *Loi sur l'assurance automobile*, la Société indemnise la perte économique réelle subie par les personnes accidentées de la route et elle investit dans leur réadaptation pour réduire les conséquences des dommages corporels dont elles ont été l'objet.

En acceptant le mandat de promotion de la sécurité routière, la Société s'est donné pour but de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. Pour ce faire, la Société mise sur des moyens qui vont de la sensibilisation et de la persuasion au contrôle de l'accès au réseau routier. À cet égard, elle gère le permis de conduire et l'autorisation de circuler et perçoit les droits et contributions correspondants pour le compte de l'État. De plus, comme principal gestionnaire du *Code de la sécurité routière*, la Société recommande au besoin les ajustements à la loi qui lui paraissent utiles au regard d'objectifs de sécurité routière ou encore pour favoriser le respect de la loi ou en faciliter l'application. Enfin, par l'entremise de l'Agence en contrôle routier, la Société contrôle, sur route et en entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises.

Cette mission est véhiculée auprès des Québécois sous le thème « Avant tout, la vie », qui est la devise de la Société.

Valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Société, dans le respect des lois en vigueur, donne priorité aux valeurs suivantes :

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

De plus, quatre valeurs de gestion guident l'approche de gestion et les gestes quotidiens de ses gestionnaires de manière à favoriser la responsabilisation accrue de tout le personnel et l'utilisation optimale des ressources. Ces valeurs de gestion sont la confiance, la transparence, l'efficacité et la cohérence.

Clientèle

Toutes les personnes physiques et morales du Québec sont susceptibles de bénéficier des services de la Société, souvent à plus d'un titre.

En matière d'assurance, la Société assure tous les Québécois contre les accidents de la route, qu'ils soient conducteurs de véhicules, passagers ou piétons. Seuls les propriétaires de véhicules et les conducteurs, cependant, ont à verser des contributions au régime d'assurance.

En matière de sécurité routière, les usagers de la route constituent les clients de la Société. Ils se partagent en huit grandes catégories :

- Les conducteurs d'automobiles et de véhicules lourds (incluant les apprentis-conducteurs) ;
- Les passagers des véhicules ;
- Les propriétaires de véhicules (individus et entreprises) ;
- Les propriétaires et exploitants de véhicules lourds ;
- Les motocyclistes ;
- Les piétons ;
- Les cyclistes ;
- Les conducteurs de véhicules tout-terrain et de motoneiges.

Cette catégorisation se précise par des caractéristiques socio-démographiques comme l'âge, le sexe et l'état de santé. La Société cherche à moduler son action préventive en tenant compte des particularités des divers segments de sa clientèle.

En matière de contrôle routier, les personnes visées sont les conducteurs, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises ainsi que les propriétaires de limousines et de taxis.

Partenaires

En accord avec l'une de ses valeurs, « la mise à contribution de tous les intervenants », la Société privilégie le partenariat pour renforcer son action dans tous les domaines qui

sont de son ressort : services aux accidentés de la route, sécurité routière, et contrôle routier.

Pour répondre aux besoins des accidentés, afin que ceux-ci retrouvent une condition et une qualité de vie la plus près possible de celle qu'ils avaient avant l'accident, la Société s'associe à de nombreux partenaires, dont les principaux sont :

- Le réseau de la santé et des services sociaux, incluant les services ambulanciers ;
- Le réseau de la sécurité publique : les policiers et les pompiers ;
- Les associations et les groupes d'entraide ;
- Le réseau de l'éducation ;
- L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ;
- Les universités (pour le volet de la recherche et de l'enseignement).

La sécurité routière est une préoccupation dominante à la Société, mais, malgré l'étendue de son mandat à cet égard, la Société ne détient pas le monopole des moyens et des actions en cette matière ; il s'agit là d'une responsabilité partagée. Les principaux partenaires de la Société en sécurité routière sont :

Les partenaires publics

- L'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA) ;
- L'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC) ;
- Les administrations des États américains ;
- Le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) ;
- La Commission des transports du Québec ;
- Les cours municipales et les percepteurs d'amendes ;
- Le ministère de la Justice du Québec ;
- Le ministère de la Sécurité publique du Québec ;
- Le ministère des Transports du Québec ;
- Les ministères et les organismes de transport des provinces canadiennes ;
- Les municipalités et les regroupements de municipalités ;
- Les organisations policières ;
- Le réseau de la santé publique ;
- Le réseau de l'éducation et le réseau de centres de la petite enfance ;
- Transport Canada.

Les partenaires privés

- L'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) ;
- Les associations de camionnage et de transport par autobus ;
- Les associations médicales et les centres de réadaptation ;
- CAA Québec ;
- Les centres de formation ;
- Les compagnies d'assurances, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupe des assureurs ;
- La Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec et l'Association des recycleurs de pièces d'auto et camion du Québec ;
- Les écoles de conduite ;

- Les institutions financières ;
- Les mandataires en permis et immatriculation ;
- Les mandataires en vérification mécanique ;
- Etc.

Au cours des prochaines années, la Société a l'intention de développer davantage encore sa collaboration avec les corps policiers et les municipalités en matière de sécurité routière, notamment au plan des échanges d'information et des outils.

Signalons enfin que la Société fait appel à la Caisse de dépôt et placement du Québec et aux institutions financières pour gérer ses placements et pour procéder aux mouvements de fonds.

Ressources

Pour accomplir sa mission, la Société dispose, au 1^{er} janvier 2001, d'un effectif autorisé de 2826 équivalents temps complet (ETC). Son Conseil d'administration lui a octroyé un budget de dépenses d'administration d'environ 272,5 millions de dollars pour l'année 2001, incluant l'amortissement des immobilisations et le coût des projets en technologies de l'information.

La gestion de la Société sera particulièrement sollicitée au cours des prochaines années afin de réaliser harmonieusement et efficacement tous les changements qui découleront de ce plan stratégique. La Société verra notamment à implanter la gestion par résultats et fera en sorte que son personnel s'approprie pleinement chacun des changements qui l'affecteront.

CONTEXTE

Afin de déterminer ses choix stratégiques, la Société a procédé à l'examen de son contexte externe sur un horizon de quelques années, de même que de son contexte interne et des capacités organisationnelles.

Contexte externe

Parmi les occasions favorables que la Société décèle dans son environnement actuel et prévu, il convient de signaler :

- LA POLITIQUE DE SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS 2001-2005. Élaborée conjointement par le ministère des Transports et la Société, cette politique présente un grand nombre d'enjeux en sécurité routière, ce qui devrait avoir un effet de levier pour les préoccupations propres de la Société.
- LE CONSENSUS AUTOUR DES CLIENTÈLES À RISQUES. Les résultats des études canadiennes convergent vers la pertinence de cibler plus précisément les clientèles à risques et de diriger les interventions de sécurité routière vers celles-ci.
- LA MISE EN PLACE DE LA *LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS*. L'entrée en vigueur de cette loi crée une conjoncture favorable à la sécurité routière par la prise de conscience des obligations qu'elle suscite chez les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.
- LE SYSTÈME INTÉGRÉ DE TRAUMATOLOGIE. Ce système constitue l'ensemble des moyens humains et techniques nécessaires à la prise en charge et au traitement approprié et rapide des victimes d'accident de la route. Il s'agit, en quelque sorte, d'une chaîne de services qui débute après l'accident, de l'accès aux services 911, jusqu'au réseau des centres de traumatologie et des services de réadaptation, en passant par le transport par ambulance.
- LE CONSENSUS SOCIAL EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE. La sensibilisation de la population à la sécurité routière en général, et en particulier le consensus très fort concernant l'alcool au volant, permettent à la Société de suggérer de nouvelles mesures pour rendre les routes plus sécuritaires.
- LA RÉADAPTATION DES TRAUMATISÉS CRANIO-CÉRÉBRAUX, DES BLESSÉS MÉDULLAIRES ET DES POLY-TRAUMATISÉS. Ces blessés couvrent la quasi-totalité de la clientèle suivie en réadaptation. Les nombreuses incapacités qui découlent de ces dommages, qu'elles soient motrices, cognitives, perceptives, comportementales, sensitives, urologiques, etc., affectent dans toutes ses dimensions la vie affective, familiale, sociale, scolaire et professionnelle des personnes en cause et elles ont pour conséquence que cette clientèle est très complexe à réadapter.
- LE DÉVELOPPEMENT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS. Les possibilités offertes par les nouvelles technologies, tel le commerce électronique, constituent des occasions à saisir par la Société en vue de moderniser ses opérations et d'améliorer son service à la clientèle.

- L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA *LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE*. En tant qu'organisme dont le personnel est nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*, la Société est assujettie à plusieurs chapitres de la *Loi sur l'administration publique* ; le ministre des Transports a décidé d'assujettir également la Société aux responsabilités générales prévues au chapitre II de cette *Loi* ; il devrait en résulter un effet positif sur l'efficacité dans la prestation de services, grâce notamment à la gestion par résultats.
- UN NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE PLUTÔT ÉLEVÉ. Depuis plusieurs années, la Société procède à des consultations des divers segments de sa clientèle en vue de connaître leurs attentes en matière de prestation de service et leur degré de satisfaction quant aux services existants. Ces consultations révèlent généralement un niveau de satisfaction plutôt élevé relativement aux divers aspects de la prestation de service.

La Société décèle aussi dans son environnement des éléments qu'il lui faudra surveiller attentivement, comme les suivants :

- LE QUESTIONNEMENT DU RÉGIME D'ASSURANCE. La remise en question de l'indemnisation sans égard à la faute ou de fonctions importantes comme la révision pourrait affecter la capacité de la Société à donner à ses clients un service rapide et efficace qui réponde à leurs attentes.
- LA RESTRUCTURATION DES SERVICES DE SANTÉ. La Société suivra de près la restructuration des services de santé afin de s'assurer du maintien des services aux accidentés.
- LE CONTEXTE DIFFICILE POUR L'INDUSTRIE DU TRANSPORT DE PERSONNES ET DE MARCHANDISES. On assiste à un phénomène de compétition rude entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (offre excédentaire) et au vieillissement du parc découlant notamment de l'augmentation des coûts d'opération, particulièrement du coût du carburant. Dans ce contexte, le secteur risque d'être moins réceptif aux messages de sécurité routière et d'investir moins à ce chapitre.
- LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION. Le vieillissement de la population a des conséquences multiples pour la Société. Le vieillissement amène des problèmes physiques et psychiques qui ne sont pas sans incidence sur la sécurité routière et sur le régime d'assurance. Rappelons, par exemple, que l'âge a des conséquences sur la gravité des blessures en cas d'accident.
- L'ÉVOLUTION DES COÛTS DU RÉGIME D'ASSURANCE. La Société vise à assumer au mieux ses responsabilités d'assureur tout en contenant les coûts du régime d'assurance, c'est-à-dire à la fois offrir à ses clients accidentés des services qui répondent à leurs attentes et faire en sorte que les coûts imputés aux clients payeurs demeurent raisonnables. C'est pourquoi la Société s'intéresse de près à l'évolution du coût de certaines indemnités, qui démontre une tendance à la hausse depuis quelques années.

Contexte interne

Plusieurs facteurs de l'environnement interne de la Société favorisent et facilitent le renforcement des actions de prévention en sécurité routière et sont autant de forces à exploiter au cours des années à venir :

- LA COMPÉTENCE. Le personnel de la Société est dynamique comme le démontrent les plans d'affaires développés dans chaque ligne d'affaires. L'importance du client est bien ancrée dans la culture de l'organisation et le personnel est prêt à s'adapter aux changements nécessaires afin d'offrir un meilleur service. La compétence des employés est une force importante qui s'exprime en termes d'expertise et de connaissances.
- LA PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE. La Société est présente sur tout le territoire québécois ce qui lui permet d'être proche de ses clients. La Société doit exploiter cette force dans les cas où une présence physique est importante (réadaptation, transactions complexes, etc.).
- L'INTÉGRATION DU MODÈLE « SÉCURITÉ-ASSURANCE ». Par l'étendue de sa mission, la Société jouit d'un environnement dans lequel la continuité entre la sécurité routière et l'indemnisation est assurée. Cette situation comporte deux avantages majeurs. D'une part, elle permet à la Société de connaître les causes d'accidents, d'agir sur elles et d'apprécier les résultats atteints. D'autre part, sur le plan financier, il faut considérer que l'amélioration du bilan routier entraîne des économies au chapitre de l'indemnisation, ce qui milite en faveur des actions de prévention.
- L'IMAGE DE MARQUE. La Société a développé une image positive auprès de la population au fil des ans. La qualité de ses services et de sa gestion, les résultats atteints ainsi que son leadership en sécurité routière sont reconnus.
- LA SOLIDITÉ FINANCIÈRE. La Société est reconnue pour la solidité financière de son régime d'assurance. C'est rassurant pour tous les accidentés de savoir que la Société a et aura la capacité d'honorer ses engagements.
- LE RÉSEAU DE PARTENAIRES. La voie de l'action concertée de tous les partenaires, approche privilégiée par la Société, est porteuse de succès et doit par conséquent être réaffirmée.
- LA FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS AVEC LA CLIENTÈLE. Par ses contacts réguliers avec la clientèle (renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation, assurances, évaluation des conducteurs, etc.), la Société peut facilement renforcer son rôle de sensibilisation par l'ajout de messages de sécurité routière adressés aux clients (par écrit et verbalement).
- LE DÉVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE AGENCE EN CONTRÔLE ROUTIER AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ. La Société a conclu avec le ministre des Transports une Convention de performance et d'imputabilité pour les services en contrôle routier. Le dépôt prochain de cette convention à l'Assemblée nationale confèrera le statut d'Agence à cette unité administrative. La Société pourra ainsi définir de façon explicite ses attentes en matière de contrôle sur route et en entreprise, en fonction de ses priorités, et

demander un suivi des actions réalisées et des résultats atteints. Le fait que l'Agence fasse partie de la Société facilite la communication et la collaboration.

- L'INFORMATION ET LES CONNAISSANCES. Que ce soit à l'interne ou à l'externe, la Société favorise l'évaluation et la recherche comme appui à l'élaboration de ses politiques et de ses programmes.
- LA PRISE EN CHARGE RAPIDE DES ACCIDENTÉS DIRECTEMENT À L'HÔPITAL. La Société prend entente avec des hôpitaux pour que, par le biais d'une infirmière ou d'un infirmier, l'accidenté puisse, de l'hôpital, procéder à l'ouverture de son dossier à la Société et obtenir immédiatement de l'information personnalisée sur sa couverture d'assurance.

Par ailleurs, la Société est confrontée à des situations qui lui posent des défis :

- L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE. Certaines composantes technologiques utilisées par la Société sont en place depuis un grand nombre d'années. Elles ont besoin d'être actualisées pour permettre l'intégration des outils technologiques et ainsi rendre un meilleur service à la clientèle tout en accroissant la productivité.
- LE *CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE* ET LES RÈGLEMENTS AFFÉRENTS. Le *Code de la sécurité routière* et les règlements qui s'y rattachent forment un ensemble lourd et complexe qu'il importe de revoir, particulièrement à la lumière de l'orientation gouvernementale visant l'allégement législatif et réglementaire. À cette fin, des travaux sont en cours à la Société, en collaboration avec divers ministères et organismes.
- LES ATTENTES DE LA CLIENTÈLE. Bien que sa clientèle soit généralement plutôt satisfaite de sa prestation de services, la Société examine les moyens de mieux répondre à certaines de ses attentes, notamment en matière de téléphonie (accessibilité, délai de réponse).

ORIENTATIONS

À partir de l'examen de son contexte, la Société se donne des orientations et se fixe des objectifs qui sont pour elle autant de défis à relever au cours des prochaines années. Elle demeure néanmoins vigilante à l'égard des changements qui risquent de se produire dans son environnement et se tient prête à ajuster son action au besoin.

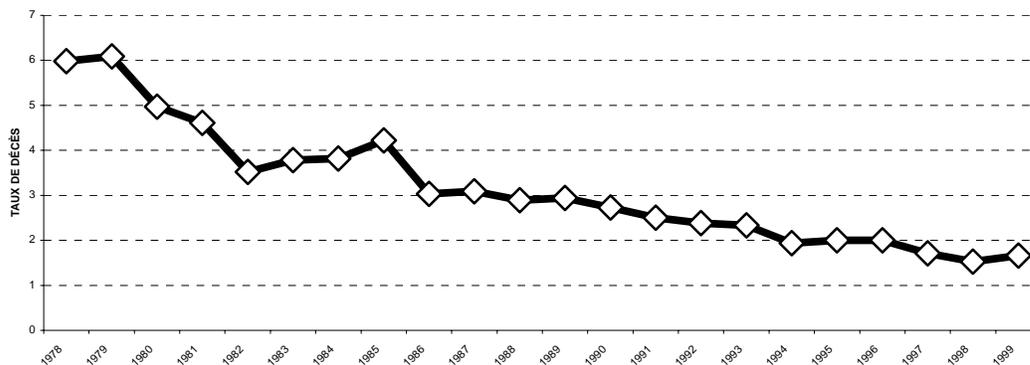
Les orientations de la Société concernent les deux pôles de son action : la sécurité routière et le régime d'assurance.

Orientation 1 – Des routes parmi les plus sûres au monde

Depuis sa création en 1978, la Société joue un rôle prépondérant en matière de sécurité routière au Québec. C'est à elle, en effet, que le législateur a confié le mandat¹ d'agir sur le facteur qui est de loin le plus important dans les accidents de la route, car il explique environ 85 % des accidents : le comportement des usagers.

La Société s'acquitte de ce mandat avec efficacité depuis sa création, consciente qu'elle est de l'importance de son rôle et sachant que ce qui avantage le plus les assurés, au bout du compte, c'est de réduire le nombre d'accidents et de victimes. Elle n'est pas peu fière de ses réalisations en matière de sécurité routière, dont témoigne l'amélioration extraordinaire du bilan routier au Québec depuis 1978. Le graphique ci-dessous illustre cette amélioration du bilan routier ; il montre l'évolution du nombre de décès sur nos routes depuis 1978, en proportion du nombre de véhicules en circulation.

**Évolution du taux de décès pour 10 000 véhicules en circulation
de 1978 à 1999**



La Société entend continuer à mettre la priorité sur les actions qui diminuent le nombre d'accidents de la route et la gravité des blessures. À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : des actions ciblées pour réduire le bilan routier et l'amélioration du service lié à la gestion de l'accès au réseau routier.

¹ Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. 5-11.011) article 2.

1.1 15 % moins de décès et de blessés graves

Dans la nouvelle *Politique de sécurité dans les transports 2001-2005*, la Société et le ministère des Transports du Québec se sont engagés à l'égard d'un objectif de réduction du bilan routier de 15 %, ce qui signifie ramener le bilan routier du Québec sous le seuil des 650 décès et des 4 750 blessés graves à la fin de 2005.

L'atteinte de cet objectif dépend en partie de facteurs exogènes sur lesquels ni la Société ni le ministère n'ont de prise, comme le kilométrage parcouru, l'évolution démographique, l'amélioration de la technologie automobile et la qualité des services médicaux d'urgence. Pour agir sur les autres facteurs, la Société et le ministère privilégient une approche intégrée s'appuyant à la fois sur la diversité des moyens déployés et sur la mise à contribution des principaux partenaires concernés par la sécurité routière. Cette approche repose sur une vision de la sécurité routière qui n'est pas strictement centrée sur la prévention des accidents, mais aussi sur la prévention des traumatismes. Les moyens sont développés en considérant tous les facteurs explicatifs (humain, véhicule, environnement routier, environnement socio-économique) et toutes les phases temporelles de l'accident (avant, pendant, après).

Les actions de la Société touchent principalement le facteur humain et le véhicule. Mais comme environ 85 % des accidents mettent en cause le comportement humain, il est clair qu'une intervention soutenue de la Société, de concert avec ses partenaires, est de toute première importance pour atteindre cet objectif de réduction du bilan routier.

La Société se propose donc de réaliser un ensemble d'actions visant des segments particuliers des usagers de la route en vue de leur faire adopter des comportements plus sécuritaires. Les objectifs spécifiques visés sont les suivants :

1. Réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves causés par la conduite avec capacité affaiblie ;
2. Réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive ;
3. Diminuer de 10 % le nombre de décès et de blessés graves associés à la présence de conducteurs à haut risque sur les routes ;
4. Réduire de 15 % le nombre de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd ;
5. Réduire à 10 % le nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules et à 20 % la proportion des véhicules ayant une défectuosité mécanique majeure ;
6. Réduire de 10 % le nombre de décès parmi les motocyclistes ;
7. Augmenter à 97 % le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 % son utilisation sur la banquette arrière. Augmenter de 10 % le taux global d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants (bon siège, bien installé) ;
8. Accroître le niveau de sécurité des usagers vulnérables, soit :
 - pour les piétons : réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves ;
 - pour les cyclistes : augmenter à 75 % le taux d'utilisation du casque de vélo ;

- pour les patineurs à roues alignées : assurer l'implantation harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique.

1.2 Accès au réseau routier : un service plus complet et plus efficace

La Société a l'intention d'améliorer son offre de service aux citoyens en matière de gestion de l'accès au réseau routier, c'est-à-dire ce qui concerne l'obtention et le maintien du permis de conduire et de l'autorisation de circuler. Elle veut ainsi assurer à ses clients l'accès à des services de qualité qui répondent à leurs besoins dans un contexte d'intégration des nouvelles technologies de l'information, conformément au plan d'action sur l'inforoute gouvernementale.

La Société se fixe donc comme objectifs :

1. D'adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur (compte d'opérations, commerce électronique) ;
2. De réaliser 30 % des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique ;
3. D'améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir auprès de ces derniers en matière de sécurité routière et pour les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation ;
4. D'assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et les équipements technologiques.

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

Consciente qu'elle agit dans un contexte de monopole, la Société veut faire évoluer le régime d'assurance automobile de façon optimale, en tenant compte à la fois :

- des attentes de la clientèle assurée à l'égard du service,
- des besoins de la clientèle accidentée,
- de la capacité financière de la population québécoise (pour ce qui est des coûts du régime).

À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : l'amélioration du service à la clientèle accidentée et le maintien des contributions d'assurance au plus bas niveau possible.

2.1 De meilleurs services aux accidentés

La Société reconnaît que les accidentés de la route sont en droit de s'attendre à un traitement humain, rapide, efficace et juste de leur dossier. En conséquence, pour améliorer le service à la clientèle accidentée, elle se donne les objectifs suivants :

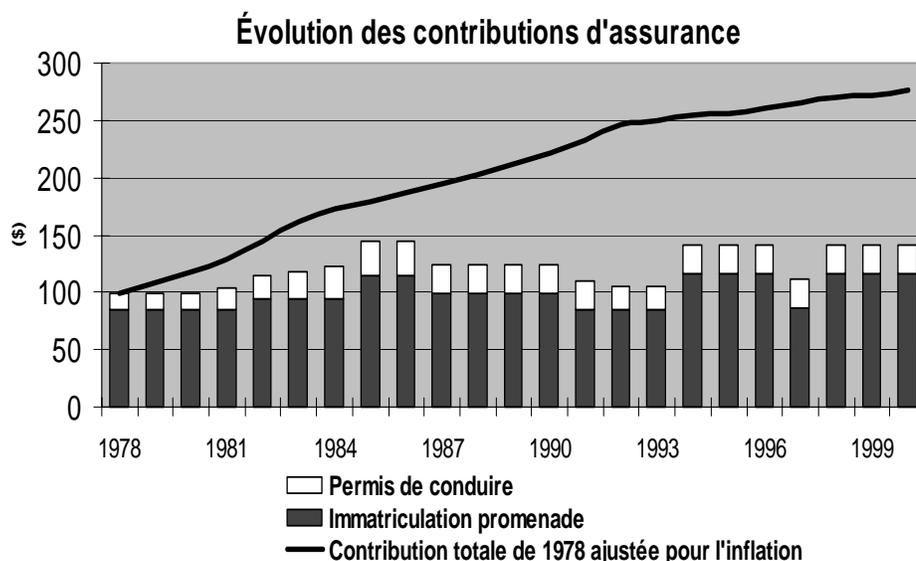
1. Réduire le délai de paiement des indemnités. La Société vise à ce que 75 % des accidentés graves aient accès au processus de prise en charge rapide des acci-

dentés² directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés. Les personnes accidentées concernées verront ainsi réduit à 25 jours le délai entre l'accident et l'émission du premier chèque de remplacement du revenu ;

2. Améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel ;
3. Réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation ;
4. Maintenir et améliorer le système intégré de traumatologie par le truchement de l'accréditation des établissements, dans lequel la Société joue un rôle important, afin que le taux de mortalité des blessés graves soit aussi bas que possible et ne dépasse pas 20 % ;
5. Dans un délai de 30 jours de l'envoi d'un accidenté en réadaptation, élaborer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention, en accord avec la personne accidentée ou son représentant ;
6. Traiter les demandes de révision des accidentés dans un délai de trois mois dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires, et dans un délai de cinq mois dans les autres cas.

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

Depuis ses origines, la Société cherche à maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau compatible avec ses responsabilités d'assureur. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des contributions d'assurance pour les véhicules de promenade depuis la mise sur pied du régime, en 1978. On constate que ces contributions ne sont pas plus élevées actuellement qu'en 1985 et qu'elles sont considérablement moins élevées, compte tenu de l'inflation, qu'elles ne l'étaient en 1978.



² Voir page 8.

Pour s'assurer que les coûts du régime pour les citoyens seront contenus au plus bas niveau possible, la Société continuera à assurer le suivi des coûts du régime d'assurance. Elle se propose d'agir sur les facteurs qui expliquent leur évolution de manière à limiter la hausse moyenne des contributions.

INDICATEURS

Cibles	Indicateurs
1.1 ACTIONS CIBLÉES POUR RÉDUIRE LE BILAN ROUTIER	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réduire de 15 % le bilan routier ✓ Réduire de 10 % le nombre de victimes d'accidents liés à la conduite avec capacité affaiblie ✓ Réduire de 10 % le nombre de victimes d'accidents liés à la vitesse excessive ✓ Réduire de 15 % le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd ✓ Réduire de 10 % le nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules ✓ Réduire de 10 % le nombre de décès parmi les motocyclistes ✓ Accroître le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité à 97 % à l'avant et à 90 % à l'arrière ✓ Accroître de 10 % le taux d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants ✓ Réduire le nombre de victimes parmi les piétons, les cyclistes et les patineurs ✓ Accroître à 75 % le taux de port du casque de cycliste 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de victimes de la route (décès et blessés graves) Nombre de victimes d'accidents liés à la conduite avec capacité affaiblie (décès et blessés graves) Nombre de victimes d'accidents liés à la vitesse excessive (décès et blessés graves) Nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd (décès et blessés graves) Nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules Nombre de décès parmi les motocyclistes Taux d'utilisation de la ceinture de sécurité Taux d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants Nombre de victimes parmi les piétons, les cyclistes et les patineurs (décès et blessés graves) Taux de port du casque de cycliste
1.2 AMÉLIORATION DU SERVICE LIÉ À LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Améliorer le service lié à la gestion de l'accès au réseau routier ✓ Permettre à la clientèle d'effectuer des transactions par le truchement du commerce électronique 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services Proportion des transactions effectuées en mode auto-service
2.1 AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCIDENTÉE	

Cibles	Indicateurs
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Améliorer le service à la clientèle accidentée ✓ Réduire le délai de paiement du premier chèque de remplacement du revenu ✓ Accroître à 75 % la proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide des accidentés ✓ Maintenir à moins de 20 % le taux de mortalité parmi les blessés graves ✓ Élaborer un plan d'action en réadaptation dans les 30 jours ✓ Traiter dans les trois mois les demandes de révision qui ne demandent pas de rencontre ou de documents additionnels 	<p>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services</p> <p>Délai moyen d'émission du premier chèque de remplacement du revenu</p> <p>Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide</p> <p>Taux de mortalité des blessés graves</p> <p>Proportion des cas où un plan est élaboré dans les 30 jours</p> <p>Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les trois mois</p>
2.2 MAINTIEN DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE AU PLUS BAS NIVEAU POSSIBLE	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maintenir les contributions au plus bas niveau possible 	Moyenne des contributions d'assurance