

Société de l'assurance  
automobile

Québec 

*Direction des ressources humaines*

# **PLAN D'ACTION 2009 POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES**

Novembre 2008

## TABLE DES MATIÈRES

1.	<b>DESCRIPTION DE L'ORGANISATION.....</b>	<b>1</b>
2.	<b>MESURES PRISES À LA SOCIÉTÉ.....</b>	<b>4</b>
2.1	La Politique sur la gestion de la diversité .....	4
2.2	Les services offerts aux personnes handicapées .....	5
2.3	Les services en ligne .....	6
2.4	L'information à la clientèle .....	7
2.5	L'accès aux édifices .....	7
2.6	Les mesures relatives à l'embauche de personnes handicapées .	8
3.	<b>MESURES ENVISAGÉES.....</b>	<b>9</b>
	<b>ANNEXE : Déclaration de services aux citoyens</b>	

## 1. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

### La mission<sup>1</sup>

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève de la ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière et, en vertu d'ententes prévues dans ce code, elle voit à l'application partielle de sept autres lois<sup>2</sup>.

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

- en qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec :
  - elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation,
  - elle mène des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention,
  - elle fixe et perçoit les contributions d'assurance;
- elle gère le droit d'accès au réseau routier et perçoit les droits afférents;
- elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens.

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou à la suite d'entente avec le gouvernement, ou avec l'un de ses ministères ou organismes, comme la gestion du Programme d'adaptation des véhicules et l'octroi des vignettes de stationnement aux personnes handicapées.

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

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, telle qu'elle a été modifiée par le projet de loi n° 55<sup>3</sup>, prévoit que la Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité :

- elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité, mis en place par la Loi sur l'assurance automobile, et mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire;

---

<sup>1</sup> Source : *Rapports annuels de gestion 2007, Le rapport du président-directeur général*, Société de l'assurance automobile du Québec.

<sup>2</sup> Les lois qui sont appliquées, en tout ou en partie, par la Société, sont : la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011), la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), le Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3), la Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1), la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1), la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01), la Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12), la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (L.R.C., 1985, c. 29, 3<sup>e</sup> supp.), le Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46).

<sup>3</sup> Le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, a été sanctionné et est entré en vigueur le 17 décembre 2004. Pour l'essentiel, cette loi a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2004.

- en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, elle recommande les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière, ou pour favoriser le respect de la loi et pour en faciliter l'application; elle met également au point des politiques et des programmes en matière de sécurité routière, et elle en fait le suivi;
- elle perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance et a la responsabilité de fixer le taux des contributions d'assurance automobile, après avoir obtenu et rendu public l'avis d'un conseil d'experts constitué à cette fin.

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

Enfin, par l'intermédiaire de la vice-présidence et direction générale Contrôle routier, elle contrôle, sur l'ensemble du territoire québécois, le respect des normes afférentes au transport de personnes et de biens.

### La clientèle

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

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

### La Déclaration de services aux citoyens

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, la Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services et elle s'engage à :

- mettre au service de la population du personnel compétent, respectueux et courtois;
- faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter les demandes des citoyens de manière équitable et confidentielle;
- communiquer dans un langage simple, clair et concis;
- fournir des renseignements fiables;
- informer le citoyen des délais de service ou de traitement de ses demandes, lorsque cela est possible.

La *Déclaration de services aux citoyens* de la Société est présentée en annexe. Sa mission de même que ses engagements généraux et spécifiques y sont énumérés.

## Les principaux services

La liste des principaux services offerts par la Société est présentée ci-après. Pour offrir ses services dans toutes les régions du Québec, celle-ci dispose d'un réseau de 43 centres de services, de 105 mandataires en permis et immatriculation, de 10 unités mobiles rattachées à des centres de services et de 150 mandataires en contrôle routier. Pour connaître leurs coordonnées, les services qu'ils offrent et leurs heures d'ouverture, on peut consulter le site Web de la Société.

### **Services généraux**

- Renseignements généraux
- Traitement des plaintes

### **Services aux accidentés**

- Indemnisation
  - Assistance pour remplir une demande
  - Prise en charge rapide
  - Décisions relatives à l'indemnisation
  - Révision des décisions relatives à l'indemnisation
  - Rapatriement des accidentés hors Québec
- Réadaptation
  - Évaluation des besoins en réadaptation
  - Préparation et suivi du plan de réadaptation
  - Assistance dans les démarches
  - Encadrement et soutien pour besoins connexes
  - Renseignements spécialisés
- Renseignements spécialisés

### **Services de surveillance et de contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise**

- Contrôle sur route
- Contrôle en entreprise
- Contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique
- Contrôle du Programme d'entretien préventif

### **Services aux personnes handicapées**

- Analyse et évaluation de la demande d'adaptation de véhicule
- Délivrance de vignettes de stationnement

### **Services aux usagers de la route**

- Permis de conduire
  - Évaluation des conducteurs
  - Délivrance et renouvellement d'un permis de conduire
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Évaluation médicale des conducteurs
  - Suspension et révocation du permis de conduire
  - Révision des décisions prises pour raison médicale
  - Validité d'un permis de conduire
  - Échange d'un permis de conduire
- Immatriculation
  - Délivrance et renouvellement de l'immatriculation
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Perception en application du Régime d'immatriculation international (IRP)
  - Transfert de propriété
  - Remisage et mise au rancart de véhicules
  - Attestation de conformité
  - Enregistrement des véhicules routiers
  - Permis spéciaux de circulation
  - Consultation des limitations à l'immatriculation

## Le personnel

Pour l'année 2007, les rapports annuels de gestion 2007 indiquent que la Société a utilisé 3 176 équivalents temps complet (ETC), soit 2 489 ETC réguliers et 687 ETC occasionnels. Au 31 décembre de cette même année, 30 personnes handicapées étaient à l'emploi de la Société.

## **2. MESURES PRISES À LA SOCIÉTÉ**

### **2.1 La Politique sur la gestion de la diversité**

- **Résumé de la politique et de ses objectifs**

En décembre 2004, la Société a adopté une Politique sur la gestion de la diversité. Dans le contexte des orientations gouvernementales du Québec, celle-ci reconnaît la diversité de la population québécoise. Elle souhaite promouvoir, à l'interne et auprès des personnes qui offrent des services en son nom, des pratiques qui en favorisent le respect. La Politique sur la gestion de la diversité vise donc l'harmonisation des pratiques et des actions de la Société avec les réalités sociales et démographiques de la population québécoise. Cette politique contribue à sensibiliser et à responsabiliser le personnel, et ce, à tous les niveaux de l'organisation. Elle a pour but d'aider la Société à atteindre ses objectifs en matière de gestion de la diversité et de préciser les rôles des gestionnaires et des employés à cet égard. Elle tient également à établir les lignes de conduite qui favoriseront la diversité fondée sur l'égalité, l'équité, le respect et les valeurs de la Société.

La diversité de la société québécoise se définit par la pluralité des caractéristiques et des différences des personnes ainsi que des groupes qui composent la population du Québec. La politique réfère, entre autres, aux membres des minorités culturelles, aux membres des minorités visibles, aux personnes présentant des incapacités physiques ou intellectuelles, de même qu'aux pratiques religieuses, à l'âge, à la langue et au sexe des personnes.

La gestion de la diversité est une approche organisationnelle de gestion qui intègre l'ensemble des composantes sociales, de même que les obligations et les droits des personnes. Elle s'appuie sur une vision globale de la société québécoise et des services à lui offrir, en tenant compte des différences, notamment celles qui sont désignées dans la Charte des droits et libertés de la personne. Dans la prestation des services, entre autres choses, la Société considère la diversité de ses clientèles afin de répondre à des besoins légitimes de service. En matière d'emploi, elle embauche des membres des groupes cibles et favorise leur intégration dans leur milieu de travail.

Les vice-présidences sont responsables de l'application de la Politique sur la gestion de la diversité ainsi que de l'adaptation des procédures, des normes et des directives en vigueur dans leurs secteurs respectifs, le cas échéant. Des responsabilités précises sont dévolues aux intervenants qui travaillent, notamment, dans le secteur des communications, dans celui des ressources matérielles et immobilières, au bureau des plaintes ainsi qu'aux employés responsables de la prestation de services aux citoyens et au personnel.

- **Activités à venir**

Une stratégie d'information et un programme de formation en matière de gestion de la diversité ont été élaborés et seront offerts aux gestionnaires ainsi qu'à l'ensemble du personnel dès la mise en œuvre de la Politique sur la gestion de la diversité. Le scénario envisagé consiste à harmoniser les pratiques et les formations actuelles qui s'adressent aux gestionnaires et au personnel, principalement le personnel qui est en contact avec la clientèle, afin de tenir compte

des différences interculturelles et des préoccupations des personnes handicapées. Cette formation en gestion de la diversité intégrera aussi la notion d'accommodement raisonnable.

Afin d'assurer une cohérence entre la Politique sur la gestion de la diversité et le présent plan d'action, il sera nécessaire de respecter le rythme de mise en oeuvre de la politique avant de franchir certaines étapes du plan d'action, notamment l'établissement des priorités d'action et la description des mesures envisagées. En d'autres mots, la politique et le plan d'action pour les personnes handicapées devront s'harmoniser.

## **2.2 Les services offerts aux personnes handicapées**

La Société administre deux programmes au bénéfice des personnes handicapées : le programme des vignettes de stationnement et le programme d'adaptation des véhicules.

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

Les frais relatifs aux programmes pour personnes handicapées totalisaient pour 2007 7,6 millions de dollars. De cette somme, 6,6 millions de dollars sont consacrés à l'adaptation de véhicules (dont 6,1 millions de dollars en subventions accordées à des personnes handicapées pour l'adaptation de leur véhicule) et 1 million de dollars est utilisé pour la délivrance de vignettes de stationnement.

### **• Vignette de stationnement pour personnes handicapées**

Au Québec, une vignette amovible permet d'avoir accès aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées qui ne peuvent se déplacer de façon autonome ou sans risque pour leur santé ou leur sécurité. Elle autorise toute personne handicapée, conducteur ou passager d'un véhicule, à utiliser ces espaces réservés.

Cette vignette ainsi qu'un certificat d'attestation sont délivrés par la Société. La vignette doit être suspendue au rétroviseur du véhicule. Quant au certificat d'attestation, la personne handicapée doit toujours l'avoir en sa possession puisque, à la demande d'un agent de la paix, elle devra être en mesure de faire la preuve qu'elle est autorisée à utiliser un tel espace de stationnement.

Depuis 1998, la Société entreprend des démarches pour améliorer les services relatifs à l'attribution des vignettes et pour favoriser le respect des règles concernant l'utilisation des espaces réservés. Des modifications au Code de la sécurité routière ont été adoptées, dont l'une est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2005. Cette modification permet de donner suite à l'entente conclue entre le Canada, les pays membres de la Conférence européenne des ministres des transports et les pays associés à cette organisation. Cette entente permet de reconnaître les vignettes délivrées par les administrations compétentes de 49 pays.

Afin de simplifier et de favoriser l'application des dispositions juridiques, le Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées devra aussi être modifié.

La Société fait toujours partie d'un groupe de travail réunissant plusieurs intervenants concernés par le respect des espaces réservés aux personnes handicapées et qui devraient être consultés à ce sujet. Outre la Société, ce groupe de travail sur le stationnement réservé aux personnes handicapées est composé de représentants du ministère des Transports, du ministère de la Sécurité publique, du ministère des Affaires municipales et des Régions, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Office des personnes handicapées du Québec, de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, de l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, de l'Association des paraplégiques du Québec et de l'Association des handicapés respiratoires de Québec.

### • **Programme d'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées**

Le Programme d'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées a pour objectif d'adapter un véhicule automobile privé pour permettre à la personne handicapée de le conduire ou d'y avoir accès.

Par l'adaptation d'un véhicule, on entend toute transformation faite à ce véhicule pour qu'une personne handicapée puisse le conduire ou y avoir accès. Les transformations possibles peuvent être la modification de la structure du véhicule (plancher abaissé, toit surélevé) ou l'ajout d'équipements adaptés liés à l'accès, à la conduite et à la sécurité de la personne dans ses déplacements. Le véhicule à adapter doit être le véhicule utilisé pour les déplacements courants liés aux activités sociales, scolaires et professionnelles de la personne.

Le Programme d'adaptation des véhicules pour les personnes handicapées ne peut s'appliquer qu'à un seul véhicule, même si la personne handicapée en utilise plus d'un. Par véhicule automobile privé, on entend les véhicules de 3 000 kg ou moins dont la personne handicapée fait un usage strictement personnel. Cela exclut les véhicules à usage professionnel, qui sont la propriété d'une entreprise, et les véhicules servant au transport de biens. Les véhicules récréatifs ou sportifs sont aussi exclus du présent programme.

## **2.3 Les services en ligne**

- Depuis 2004, la Société offre une gamme de services transactionnels en ligne, ce qui permet à ses clients d'éviter des déplacements et de gagner du temps. Ainsi, à partir d'un ordinateur personnel, il est possible de :
  - signifier son changement d'adresse;
  - prendre rendez-vous pour les examens de conduite (théorique et pratique);
  - payer le renouvellement de son permis de conduire;
  - payer le renouvellement de son immatriculation;
  - payer le renouvellement de sa vignette de stationnement pour personne handicapée;



- demander l'information relative à l'état de son dossier de conduite;
- remettre son véhicule;
- remettre en circulation son véhicule remisé;
- mettre au rancart son véhicule;
- vérifier la validité d'un permis de conduire;
- vérifier le droit d'immatriculer un véhicule;
- remplir facilement des formulaires dynamiques;
- tester ses connaissances sur la conduite automobile.

## **2.4 L'information à la clientèle**

- Un service téléphonique de renseignements généraux sans frais est mis à la disposition de la clientèle.

L'accès par télécopieur est également disponible pour les personnes sourdes et pour les malentendants. Ce service est offert du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30.

- Des transactions peuvent également être effectuées par téléphone, notamment la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, l'annulation d'un permis de conduire, l'obtention d'information relative à un dossier de conduite, la vérification de la validité d'un permis de conduire, le changement d'adresse et le remisage d'un véhicule.

Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également accessibles par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive (RVI), qui est disponible en dehors des heures d'ouverture.

## **2.5 L'accès aux édifices**

### **Accessibilité des personnes handicapées dans nos points de service**

- Améliorations dans certains centres de service suite au projet de réfection qui va au-delà des exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) :
  - Modifications de certaines portes pour faciliter l'accès des chaises roulantes (ajuster la largeur, installer un ouvre-porte automatique, etc.)
  - Modifications de certains aménagements extérieurs (ajuster des trottoirs, ajouter des stationnements pour personnes handicapées, etc.);
  - Modifications de la hauteur des distributeurs de numéros pour l'attente;
  - Modifications de la hauteur de certains postes photos.
- Système de gestion des plaintes

Toute personne peut formuler une plainte concernant l'accessibilité et la sécurité des locaux, et ce, dans chaque centre de services. Cette plainte est acheminée à la directrice des ressources matérielles et immobilières, qui répond personnellement par écrit en décrivant les mesures qui seront prises pour corriger la situation, s'il y a lieu de le faire.

## **2.6 Les mesures relatives à l'embauche de personnes handicapées**

- Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, le Centre de services partagés (CSPQ) offre la possibilité aux ministères et organismes de déposer annuellement des projets de stages. L'étude des projets soumis par les ministères et organismes est effectuée par le CSPQ, de même que la sélection des projets de stages. Il s'agit de stages d'une durée d'un an, rémunérés et gérés par le CSPQ. Par la suite, les stagiaires peuvent être embauchés, à la condition d'avoir complété le stage avec succès, d'avoir réussi un concours réservé et d'être inscrits sur une liste de déclaration d'aptitudes.

Sur réception de la correspondance transmise par le CSPQ, la Société fait annuellement la promotion de l'offre de stages auprès des gestionnaires en leur transmettant une lettre d'information à ce sujet. À l'automne 2007, un projet de stage de niveau technicien en administration a été présenté et il a été accepté pour la cohorte 2008-2009. Cependant, ce projet de stage a été classé dans la catégorie « en attente d'un financement » du CSPQ; aucun développement n'est survenu jusqu'à présent pour ce projet de stage.

- En ce qui a trait aux emplois offerts à la Société, qu'il s'agisse de postes réguliers ou occasionnels, les membres des groupes cibles – dont les personnes handicapées – figurant sur une liste de déclaration d'aptitudes sont présentés en priorité aux gestionnaires désirant pourvoir à des postes.

### **3. MESURES ENVISAGÉES**

La Société mise beaucoup sur la Politique sur la gestion de la diversité afin de rendre ses services accessibles aux membres de tous les groupes cibles et de faciliter leur intégration à titre d'employés. En particulier, nous avons l'intention, au cours de la prochaine année, de mettre l'accent sur les besoins des personnes handicapées, notamment en harmonisant la formation offerte au personnel en contact avec la clientèle afin de tenir compte à la fois des différences interculturelles et des préoccupations des personnes handicapées.

À cet égard, les mesures envisagées pour la prochaine année font partie des engagements 2008-2010 de la Société transmis à l'OPHQ en mai dernier dans le cadre de l'élaboration du plan global de mise en œuvre de la proposition de politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.



### EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société assure la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et permet leur utilisation seulement aux fins prévues par la loi.

### NOS RÉSULTATS SONT PUBLICS

Les résultats atteints à l'égard des engagements de la présente Déclaration de services aux citoyens sont publiés dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

### À VOTRE ÉCOUTE

Soucieux de toujours mieux vous servir, la Société et son personnel se préoccupent de vos besoins. Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services? Nous vous invitons à les adresser au :

#### Bureau des plaintes

Société de l'assurance automobile du Québec  
333, boulevard Jean-Lesage, N-6-26  
Case postale 19600  
Québec (Québec) G1K 8J6

#### Téléphone

Région de Québec : (418) 528-4949  
Ailleurs au Québec : 1 866 891-6545

Télécopieur : (418) 644-0339

Courriel : [courrier@saaq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@saaq.gouv.qc.ca)

Nous répondons à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

## POUR NOUS JOINDRE

### PAR LA POSTE

Société de l'assurance automobile du Québec  
333, boulevard Jean-Lesage, Case postale 19600  
Québec (Québec) G1K 8J6

### PAR TÉLÉPHONE

#### Renseignements généraux

Région de Québec (418) 643-7620  
Région de Montréal (514) 873-7620  
Ailleurs au Québec 1 800 361-7620

#### Téléscripteur pour personnes malentendantes

Région de Montréal (514) 954-7763  
Ailleurs au Québec 1 800 565-7763

#### Services aux accidentés de la route

Au Québec 1 888 810-2525  
Ailleurs au Canada ou  
aux États-Unis 1 800 463-6898

#### Service automatisé (prise de rendez-vous à une évaluation de conduite)

Région de Québec (418) 643-5213  
Région de Montréal (514) 873-5803  
Ailleurs au Québec 1 888 667-8687

### PAR INTERNET

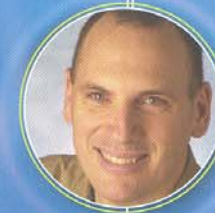
Site Internet [www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)  
Courrier électronique [courrier@saaq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@saaq.gouv.qc.ca)

### À L'UN DE NOS BUREAUX

#### (Centres de service ou mandataires, Contrôle routier Québec)

Pour connaître le point de service le plus près de chez vous, consultez les pages bleues du gouvernement du Québec dans l'annuaire téléphonique et recherchez Société de l'assurance automobile du Québec sous la rubrique Permis, licences et enregistrements ou sous la rubrique Transports.

Ces coordonnées sont également accessibles sur le site Internet ou par les renseignements généraux.



## DÉCLARATION



## de services aux citoyens

Une équipe compétente et  
expérimentée à votre service...  
partout au Québec



Société de l'assurance  
automobile

Québec



## NOTRE MISSION

La Société de l'assurance automobile du Québec a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Ce modèle de sécurité et d'assurance se concrétise dans les mandats suivants :

- la prévention et la promotion en sécurité routière;
- la gestion du droit d'accès au réseau routier et la perception des droits afférents;
- la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises;
- l'indemnisation et la réadaptation des accidentés de la route.

## 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 allez dans un centre de service?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

### Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés 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 défektivité n'est détectée.

## AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour respecter nos engagements, nous devons compter sur votre collaboration. Vous avez la responsabilité de :

- Remettre, dans les délais requis, tous les renseignements et les pièces justificatives demandés.
- Fournir des coordonnées complètes.

La collaboration, le respect et la courtoisie à l'égard de notre personnel sont aussi gages de satisfaction et de relations harmonieuses.

