



Québec, le 27 novembre 2019

Monsieur Simon Jolin-Barrette
Leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
1^{er} étage, bureau 1.39
Québec (Québec) G1A 1A4

OBJET : Pétition relative à l'amélioration du traitement des demandes
d'indemnisation des accidentés de la route

Cher collègue,

J'ai pris connaissance de la pétition, dont un extrait a été déposé à l'Assemblée nationale le 30 octobre 2019 par le député de la circonscription d'Arthabaska, monsieur Éric Lefebvre, qui demande au gouvernement d'instaurer un délai raisonnable pour indemniser les accidentés de la route et de faciliter leurs démarches pour obtenir l'indemnisation à laquelle ils ont droit.

Je tiens d'abord à vous assurer que la Société de l'assurance automobile du Québec a le souci constant d'améliorer la qualité des services offerts aux personnes accidentées de la route.

Afin d'être plus efficiente et efficace, la Société a modulé ses services au fil du temps, selon les besoins de sa clientèle. Ainsi, l'ensemble des nouvelles réclamations d'assurance reçues bénéficie de ces façons de faire qui réduisent les délais d'intervention et permettent à la personne accidentée de récupérer plus rapidement. Dans près de 90 % des demandes, la personne accidentée recevra un premier paiement d'une indemnité dans les 15 jours ouvrables suivant sa réclamation.

Par ailleurs, toujours dans un souci d'offrir un accompagnement plus efficace, la Société a, non seulement simplifié ses communications écrites destinées aux personnes accidentées, mais elle a aussi créé des parcours clients qui favorisent le traitement d'une demande d'indemnisation en fonction de la réalité de la personne.

De plus, la Société tient compte de l'évolution des attentes de sa clientèle en procédant régulièrement à des sondages de satisfaction, dont le taux se situe actuellement à plus de 80 %. D'autre part, le suivi des plaintes qui représentent 0,2 % des réclamations traitées ainsi que les consultations menées auprès des clients permettent d'identifier des pistes d'amélioration qui répondent à leurs besoins. À titre d'exemple, notons le déploiement de la demande d'indemnité en ligne qui a simplifié l'accès aux services d'indemnisation, de même que le remboursement des frais de médicaments directement en pharmacie.

Je peux donc vous confirmer qu'au cours des prochaines années, la Société consolidera les changements entrepris et poursuivra l'optimisation et la simplification des services qu'elle offre aux citoyens en cas d'accident de la route avec dommages corporels.

Je vous prie d'agréer, Cher collègue, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'FB' or similar initials, written in a cursive style.

François Bonnardel