

ASSEMBLÉE NATIONALE

№ 344-20060609

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Contrôle
routier
Québec

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005

Québec 

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 

ASSEMBLÉE NATIONALE

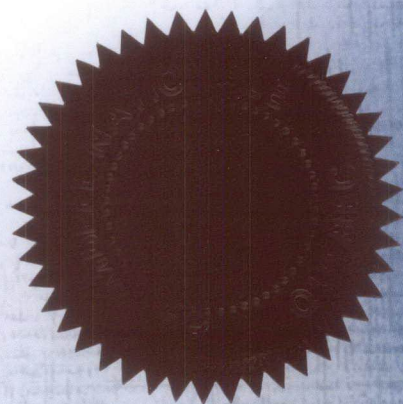
N^o 344-200609

document 1 de 5

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Le rapport du
président-directeur
général

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



Québec 

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

Québec, le 24 mai 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2005.

Dans son rapport, la Société fait une reddition de comptes à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, dans une section distincte, elle rend compte, en qualité de fiduciaire, des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec.

De son côté, l'agence Contrôle routier Québec rend compte, dans son rapport, des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,



Michel Després

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.

Québec, le 30 avril 2006

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29^e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre les rapports annuels de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec et de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2005.

Le rapport de la Société fait état des résultats obtenus par celle-ci à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, d'administration du régime, de sécurité routière et de gestion des ressources, de même qu'à l'égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. De plus, il rend compte des activités et des ressources du Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est fiduciaire. Il présente les états financiers vérifiés de ce fonds ainsi que ceux de la Société.

Le rapport de l'agence Contrôle routier Québec présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,



John Harbour

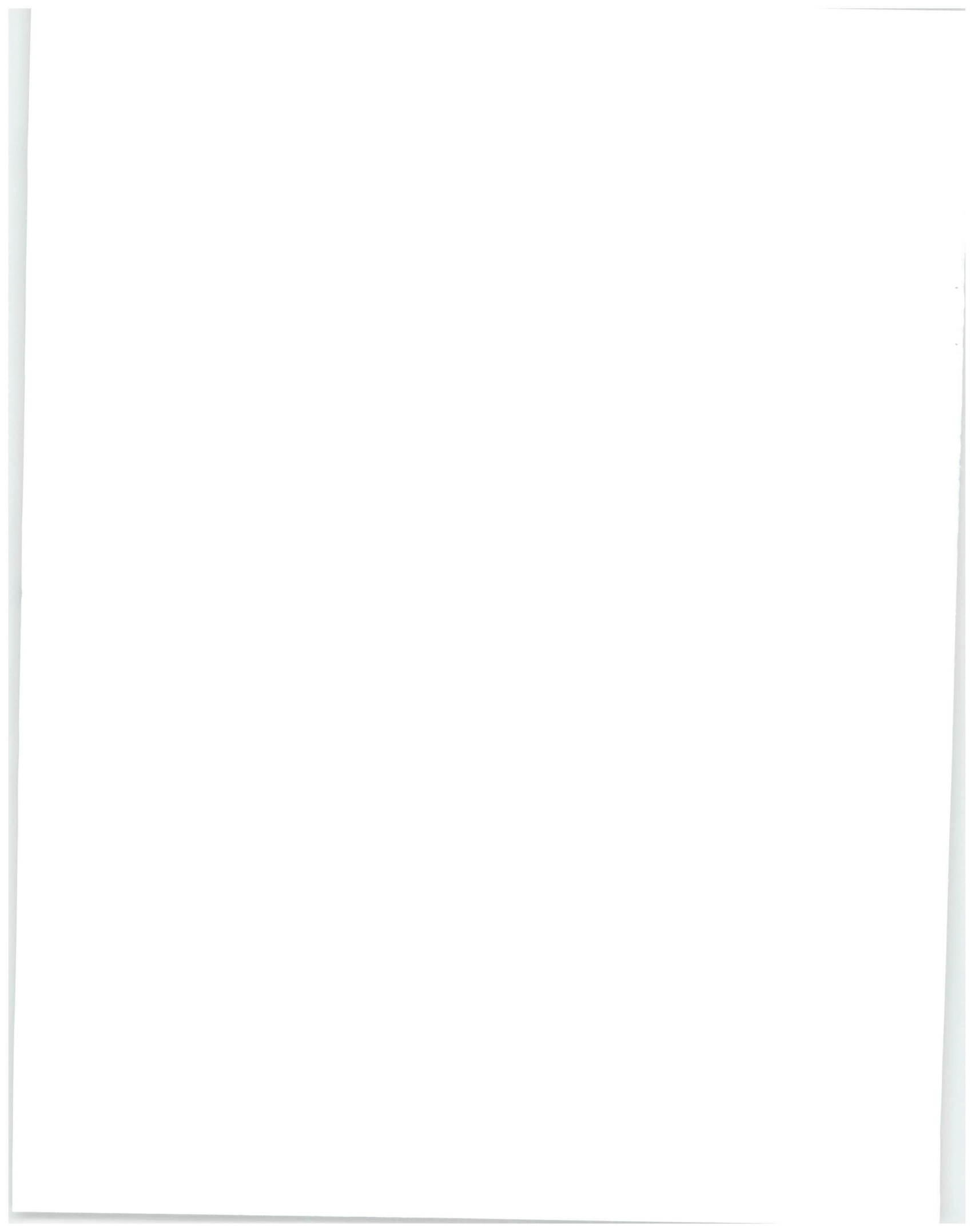
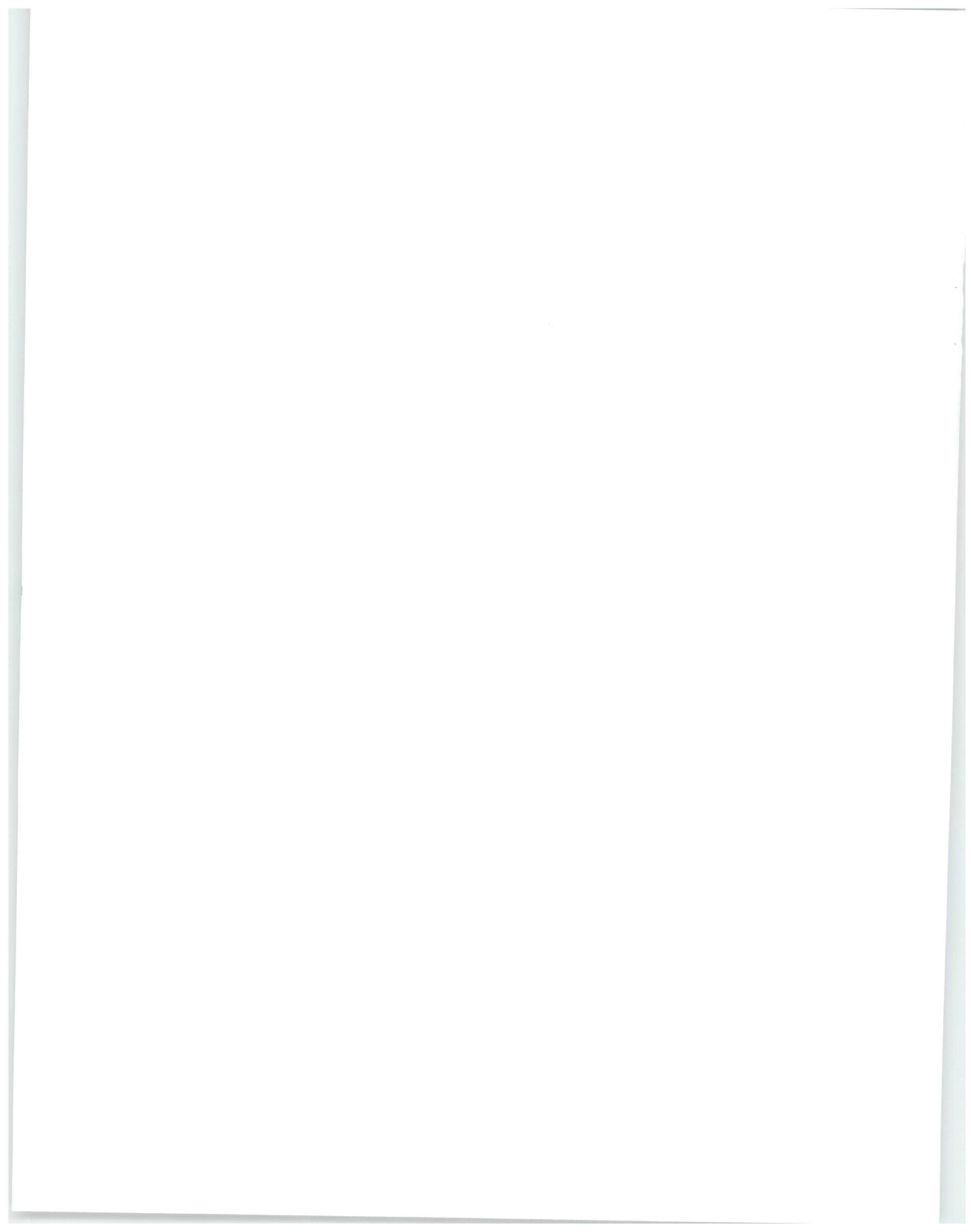


TABLE DES MATIÈRES

LETTRE DU MINISTRE	1
LETTRE DU PRÉSIDENT	3
FAITS SAILLANTS	7
Des changements à la direction de la Société	7
Le régime d'assurance	7
La sécurité routière	8
L'accès au réseau routier	8
La qualité des services	8
LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	10
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	12
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	13
INTRODUCTION	14
LA SOCIÉTÉ	15
La mission	15
Un peu d'histoire	16
La direction	17
L'organisation administrative	22
La clientèle et les partenaires	23
Le traitement des plaintes	24
ANNEXES	
Les lois et les règlements appliqués par la Société	26
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec	28
Indicateurs de gestion	33



FAITS SAILLANTS

Les lignes qui suivent présentent quelques faits saillants de l'année 2005 en ce qui concerne la Société de l'assurance automobile du Québec.

DES CHANGEMENTS À LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

L'année 2005 a été marquée par de nombreux changements à la tête de l'organisation. En effet, le 24 janvier 2005, un nouveau président-directeur général entrait en fonction. De plus, de nouveaux gestionnaires avaient été placés à la tête de quatre des cinq vice-présidences ainsi qu'à celle de l'agence Contrôle routier Québec. Enfin, la structure organisationnelle de la Société a été modifiée, notamment par la création d'une vice-présidence regroupant des activités générales de conseil et de contrôle, et par le regroupement, au sein d'une même vice-présidence, de toutes les activités d'exploitation relatives au Fonds d'assurance automobile du Québec.

LE RÉGIME D'ASSURANCE

En 2005, la situation financière préoccupante du régime d'assurance automobile a amené la Société à accorder la priorité au rétablissement de son équilibre financier. À cette fin, elle a mené les études actuarielles nécessaires en vue de proposer des ajustements à la tarification des contributions d'assurance et elle a examiné ses activités pour déceler des moyens de limiter la croissance du coût de l'indemnisation et de réduire ses dépenses administratives.

Des efforts pour réduire les dépenses

Trois tables de travail ont été mises sur pied en vue de trouver des moyens efficaces pour réduire la croissance des dépenses. Ces tables sont :

- la table sur l'indemnisation. Cette table a permis de déterminer des mesures pouvant être prises pour contrôler les coûts de l'indemnisation. À la suite des recommandations formulées et d'autres analyses, un plan triennal (...);
- la table sur les technologies de l'information. Cette table a permis de réorienter l'évolution des infrastructures technologiques de la Société et les projets en technologies de l'information;
- la table sur le budget. Cette table a permis de déterminer des mesures pouvant être prises pour réduire les dépenses. À la suite des recommandations formulées, la Société a approuvé une croissance nulle du budget des frais d'administration pour la période allant de 2006 à 2010.

Des revenus de placements exceptionnels

En 2005, la Société a obtenu un rendement exceptionnel de 17,9 p. 100 sur les placements du Fonds d'assurance automobile à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les unités de dépôts ont généré des revenus de 1 152 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 30 p. 100 par rapport aux résultats de l'année 2004. L'excédent de 219 millions de dollars enregistré en 2005 a donc permis de réduire le déficit accumulé du Fonds, qui passe de 617 millions de dollars à la fin de 2004 à 398 millions de dollars au 31 décembre 2005.

Toutefois, les rendements sur les placements ne se maintiendront pas longtemps à un niveau aussi élevé. Selon les prévisions de la Caisse de dépôt et placement du Québec, pour les dix prochaines années, le rendement annuel moyen attendu pour un portefeuille semblable à celui du Fonds d'assurance est de 7,0 p. 100. Selon ces perspectives, partagées par l'ensemble des gestionnaires de fonds canadiens de grande envergure, aucun gain exceptionnel n'est anticipé, à moyen terme, pour le Fonds d'assurance.

Par ailleurs, il convient de rappeler que, malgré l'exceptionnel rendement du portefeuille en 2005, le Fonds d'assurance demeure sous-capitalisé. En effet, au 31 décembre 2005, le taux de capitalisation (actif par rapport au passif) est de 95 p. 100, ce qui signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé aux victimes de la route, seulement 95 cents sont en réserve dans le Fonds.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Un bilan routier défavorable

Depuis 2001, d'une année à l'autre, le nombre de décès sur les routes du Québec a connu des variations importantes. En effet, les 704 décès enregistrés en 2005 sont supérieurs aux 644¹ décès constatés en 2004 et ils s'éloignent passablement du minimum observé depuis plus de 50 ans, soit 610 décès en 2001. Quant au nombre de blessés graves, à la suite d'une hausse marquée au cours des trois années allant de 2002 à 2004, il augmente encore au cours de l'année 2005 pour se situer à 6 397.

Il convient de mentionner qu'au Québec, le coût de l'insécurité routière s'élève à plus de 4 milliards de dollars par année.

La Table québécoise de la sécurité routière

La Société est l'un des partenaires de la Table québécoise de la sécurité routière. Cette table, qui réunit une trentaine de représentants d'organismes et de groupes préoccupés par la sécurité routière, a été mise en place en décembre 2005 par le ministre des Transports pour lui recommander des actions ou des interventions qui permettront d'améliorer la sécurité routière au Québec. L'alcool au volant et la vitesse excessive sont au nombre des thèmes qui feront l'objet d'échanges à cette table.

Le projet de loi n° 129

Certaines dispositions de la Loi concernant les propriétaires et 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, qui a été adopté en décembre 2005. 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.

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Un nouveau permis de conduire au Québec

La Société de l'assurance automobile du Québec a modifié l'aspect du permis de conduire. Celui-ci est maintenant composé d'un matériau plus souple qui améliore sa durabilité. Sa surface est plus rugueuse, ce qui permet une vérification et une reconnaissance tactiles rapides. De nouvelles composantes de sécurité, invisibles à l'œil nu, ont également été ajoutées. Les types de permis touchés par ces modifications sont le permis de conduire, le permis probatoire et le permis de chauffeur de taxi.

Une plaque d'immatriculation commémorative pour les anciens combattants

À l'occasion du 60^e anniversaire de la fin de la Deuxième Guerre mondiale, le gouvernement du Québec a annoncé qu'à compter de janvier 2006, il offrirait aux anciens combattants une plaque d'immatriculation exclusive. Cette plaque est identique à la plaque ordinaire sauf qu'elle arbore en son centre un coquelicot rouge. Elle est offerte à toutes les personnes qui répondent aux conditions établies par la Légion royale canadienne.

LA QUALITÉ DES SERVICES

La décroissance de l'effectif

Dans le but de réduire la taille de l'État québécois, le Conseil du trésor impose certaines règles de gestion aux ministères et organismes. Ainsi, pour atteindre les cibles gouvernementales en matière de réduction de l'effectif, ces derniers doivent limiter le nombre d'équivalents temps complet (ETC)² qu'ils utilisent pour mener à terme les mandats qui leur sont confiés. Le suivi et le contrôle de l'effectif par le Conseil du trésor se traduisent, notamment, par des restrictions en matière de renouvellement du personnel. La Société n'échappe pas à ces règles. Ainsi, sur cinq postes libérés par des employés qui prennent leur retraite, seulement deux sont conservés.

De plus, rappelons que, le 31 mai 2005, le Conseil du trésor mettait fin à l'entente de 2003, dont l'application avait été suspendue le 7 septembre 2004, entente en vertu de laquelle la Société bénéficiait d'assouplissements lui permettant d'accroître quelque peu son effectif pour des raisons et selon des critères convenus.

En 2005, la Société a utilisé 3 224 ETC, soit 2 550 ETC réguliers et 674 ETC occasionnels, ce qui représente une diminution de 135 ETC (4 p. 100) par rapport aux résultats de l'année 2004.

1. 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.

2. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Les grèves sectorielles

En 2005, les résultats de la Société à l'égard de plusieurs engagements de sa Déclaration de services aux citoyens ont été affectés par un événement qui n'a pas touché l'ensemble des ministères et organismes. En effet, des grèves sectorielles d'employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec ont eu cours du 18 mai au 8 juillet, ce qui a empêché ou retardé la prestation de certains services spécialisés. Les activités relatives à l'évaluation de conduite et à la délivrance des permis de conduire plastifiés, notamment, ont été perturbées au cours de l'été. 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, la Société en a exceptionnellement reporté l'échéance. En outre, pour que les services relatifs à l'immatriculation ne soient pas interrompus, des cadres ont fourni le soutien technique nécessaire aux mandataires et aux concessionnaires branchés aux services en ligne SAAQclic. Ils ont également procédé à l'évaluation des conducteurs pour lesquels l'obtention d'un permis de conduire était une condition préalable à leur entrée en fonction dans un nouvel emploi. Enfin, après la grève, le dévouement des employés a permis que, dès le mois de novembre, les activités reprennent leur rythme habituel.

La prestation électronique de services

Quatre nouveaux services offerts au grand public se sont 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 (théorique ou 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 offerts par la Société sont rapides, efficaces et accessibles en tout temps.

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Au nom des membres du conseil d'administration et de tout le personnel, j'ai le plaisir, en tant que président-directeur général, de présenter le *Rapport annuel de gestion 2005* de la Société de l'assurance automobile du Québec.

L'an dernier, j'exprimais mes préoccupations à l'égard de la situation financière de notre régime public d'assurance automobile, dont la pérennité était mise à risque. Je dévoilais alors les grandes lignes du plan d'action que nous envisagions pour redresser la situation. Je puis annoncer aujourd'hui que ce plan est en bonne voie de réalisation.

Comme je l'entrevois alors, l'année 2005 a été une année charnière, une année pendant laquelle des enjeux nouveaux ont commencé à prendre forme. Au cours des prochaines années, dans chacun de ses champs d'activité, y compris le contrôle routier du transport des personnes et des biens, la Société devra relever avec succès des défis de taille, comme obtenir des résultats probants en sécurité routière, achever la reconfiguration de l'indemnisation, optimiser l'efficacité administrative et la prestation de services, consolider la gestion du personnel, atteindre l'équilibre financier et exercer une participation fructueuse à la mise en place du réseau de Services Québec.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Depuis la création, en 1978, de la Régie de l'assurance automobile du Québec et jusqu'à l'année 2001, le nombre de personnes tuées annuellement dans des accidents de la route est passé de 1 765 à 610 (une réduction de 65 p. 100). Quant au nombre de personnes grièvement blessées, il a diminué de 7 710 à 5 064 (une réduction de 34 p. 100). Malheureusement, après l'année 2001, cette diminution du nombre de victimes de la route ne s'est pas poursuivie. Le nombre de décès a varié en dents de scie, tandis que le nombre de blessés graves s'est remis à croître régulièrement. Ainsi, en 2005, le nombre de personnes qui sont mortes à la suite d'un accident de la route s'élève à 704 et 6 397 personnes ont subi des blessures graves.

Bien sûr, cette situation a une incidence sur le coût global des indemnités et des soins aux personnes accidentées. Par voie de conséquence, elle en a aussi sur le niveau des contributions d'assurance qui sera nécessaire pour en assurer le paiement. Il y a plus toutefois. En effet, si l'on ajoute, au coût de l'indemnisation du préjudice corporel et des soins, la valeur de la production perdue, le coût de la réparation des dommages matériels et le coût de la prévention, le coût total de l'insécurité routière au Québec s'établit à environ 4 milliards de dollars par année. Cette somme est considérable. Et il ne s'agit là que de l'aspect économique de la question.

Que l'on songe aux quelque 700 vies perdues qui, trop souvent, sont celles de jeunes adultes au début de leur vie productive, que l'on songe aux quelque 6 000 blessés graves qui subissent souvent la perte de leur qualité de vie, l'interruption de leur carrière, voire la fin de leur vie professionnelle, que l'on songe aux familles qui peinent à prendre soin d'une personne devenue, plus ou moins lourdement, handicapée, et l'on aura une vue d'ensemble plus juste de ce que signifie, pour des milliers de personnes, l'insécurité routière au Québec.

C'est contre ce fléau que nous devons, tous ensemble, lutter. Si nous nous y consacrons, une grande partie de toutes ces tragédies pourrait, effectivement, être évitée. Certains pays, comme la Suède, où les accidents de la route causent, toute proportion gardée, le tiers moins de décès par accident routier, nous montrent qu'il est possible de réduire considérablement le nombre de victimes sur les routes. Pourvu seulement que nous ayons la ferme volonté d'y parvenir et que nous prenions les moyens qui s'imposent.

L'évolution récente du bilan routier démontre clairement que, pour améliorer la sécurité sur route, le Québec a besoin d'actions décisives. De telles actions doivent être menées de concert avec toutes les parties intéressées. C'est pourquoi je salue ici l'initiative du ministre des Transports, M. Michel Després, qui a mis sur pied la Table québécoise de la sécurité routière. Celle-ci réunit une trentaine de représentants d'organismes publics et privés en vue de conseiller le ministre sur les moyens à prendre pour améliorer la sécurité routière. Nous souhaitons que les travaux exécutés à cette table contribuent à faire des routes québécoises les plus sûres non seulement au Canada, mais dans le monde entier. Puisque nous savons qu'il nous est possible de sauver chaque année un grand nombre de vies chez nos concitoyens, pouvons-nous hésiter, encore longtemps, à le faire?

Nous sommes d'avis qu'au cours des prochaines années, trois lignes de force devraient caractériser notre action, et celle de nos partenaires, dans le domaine de la sécurité routière : le recentrage des interventions sur ce qui est propre à réduire, de façon importante, le nombre de victimes de la route, le renforcement de la concertation à tous les paliers et, enfin, dans la mesure du possible, l'accentuation des efforts et le relèvement des investissements.

L'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

Depuis les années 2000, le coût de l'indemnisation des personnes accidentées a crû de façon importante. Ce phénomène a une incidence directe sur les contributions d'assurance qui devront être exigées de la part des conducteurs et des propriétaires de véhicules. Pour mieux maîtriser la croissance du coût, tout en améliorant la qualité du service, nous avons décidé de revoir nos pratiques en indemnisation. En 2005, nous avons mis en place l'assise de ces travaux de révision, qui débutent en 2006. Au cours des trois prochaines années, l'ensemble du processus de traitement des réclamations sera modifié de façon à diminuer le délai de traitement, à assurer un suivi étroit des dossiers et à permettre aux personnes accidentées un retour plus rapide à la vie normale.

Ces changements constituent un élément important de notre stratégie visant à faire en sorte que les résidents du Québec puissent continuer à bénéficier, longtemps encore, de l'un des régimes d'assurance automobile les meilleurs et les moins chers au monde. Nous comptons sur le concours de notre personnel et sur la collaboration de nos partenaires pour relever le défi majeur que, dans le contexte actuel, la mise en œuvre de ces changements représente.

LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

La Société a également examiné ses ressources et ses frais d'administration. Son effectif est appelé à diminuer de façon importante : dans cinq ans, elle devra s'acquitter de sa mission avec 300 années-personnes de moins qu'actuellement. En ce qui concerne les technologies de l'information, bon nombre de nos systèmes datent de plusieurs années. À plus ou moins brève échéance, il nous faudra donc faire face à la nécessité de mettre à niveau ceux qui seront devenus obsolètes. Néanmoins, un examen attentif de la situation nous permet, pour quelques

années encore, de nous limiter à ce qui est strictement essentiel, de manière à réduire, de façon importante, notre investissement dans le développement informatique. Compte tenu de cette diminution de l'investissement et de la réduction projetée de la masse salariale, la Société a décidé de maintenir, au même niveau, ses frais d'administration pour les cinq prochaines années.

Cette décision représente un défi de gestion considérable. Avec un personnel sensiblement moins nombreux et sans augmenter les frais d'administration, il nous faudra maintenir la qualité de service, tout en devant nous confronter à une hausse de la demande pour certains services, en plus de mener d'importants projets, comme la reconfiguration de l'indemnisation et le renforcement de la sécurité routière.



12

LA GESTION DU PERSONNEL

À la Société de l'assurance automobile du Québec, nous croyons profondément en nos employés. Ce sont eux qui se dévouent pour que l'organisation atteigne ses objectifs et pour que les clients soient satisfaits. C'est souvent leur créativité qui nous permet de tirer parti d'une situation difficile ou d'améliorer nos façons de faire. Depuis nombre d'années, la Société attache beaucoup d'importance au soutien qu'elle apporte à son personnel autant sur le plan de la tâche que sur les plans psychologique et physique. Ainsi, en 2005, les activités de formation représentent près de 3 p. 100 de la masse salariale. En ce qui concerne les services à son personnel, la Société ne craint pas les comparaisons avec les autres organisations du secteur public.

Au cours des prochaines années, à la Société de l'assurance automobile du Québec, nous chercherons à améliorer le contexte de travail en vue de favoriser le plus possible la qualité du service, de même que la santé et la mobilisation du personnel.

L'ÉQUILIBRE FINANCIER

La situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec a beaucoup fait parler d'elle. Avec raison, puisque les déficits répétés de financement mettent en péril la capacité de ce fonds à indemniser les victimes d'accidents de la route. À terme, c'est donc la pérennité du régime public d'assurance automobile des Québécois qui est en jeu. Plus on tarde à apporter les correctifs, plus ceux-ci devront être substantiels. Il est donc à l'avantage des assurés que la Société agisse rapidement en ce qui a trait à ce dossier.

En 2005, n'eût été le rendement exceptionnel de 17,9 p. 100 obtenu sur les placements, le Fonds d'assurance aurait enregistré un déficit d'exploitation de l'ordre d'un demi-milliard de dollars au lieu d'un excédent de 219 millions de dollars. Ce résultat a contribué à réduire le déficit accumulé, qui est passé à 398 millions de dollars en 2005, alors qu'il était de 617 millions de dollars en 2004.

Toutefois, le problème du sous-financement du coût des accidents d'une année demeure. Pour atteindre l'équilibre financier, la Société propose d'éliminer d'abord, d'ici cinq ans, le déficit de financement annuel du Fonds d'assurance. Une fois ce problème réglé, elle verra à réduire progressivement le déficit accumulé.

Pour éliminer le manque à gagner annuel de quelque 500 millions de dollars du Fonds d'assurance, la Société compte sur un ensemble d'actions visant, les unes, à augmenter les revenus et les autres, à diminuer les dépenses. Ainsi, la Société proposera une hausse progressive des contributions d'assurance permettant de résorber environ 60 p. 100 de ce manque à gagner. Pour réduire les dépenses, elle prendra diverses mesures visant à accroître sa performance organisationnelle. De plus, en vue de diminuer le nombre de victimes de la route, elle compte sur des actions qui seront menées de concert avec ses partenaires.

En 2006, conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, un conseil d'experts nommés par le gouvernement nous fera ses recommandations après avoir tenu une consultation publique sur la hausse des contributions d'assurance proposée. Il reviendra alors au conseil d'administration de la Société de prendre position. Nous rendrons public l'avis du conseil d'experts et expliquerons la position de la Société.

En terminant sur le chapitre de l'équilibre financier, j'aimerais rappeler que, chaque année, la Société enregistre un déficit de financement de l'ordre de 42 millions de dollars dans le secteur des permis de conduire et de l'immatriculation. Un plan quinquennal a été préparé en vue de corriger la situation.

SERVICES QUÉBEC

Nous applaudissons à l'initiative gouvernementale de mettre sur pied Services Québec dans le but d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur l'ensemble du territoire québécois, un guichet unique donnant accès à de nombreux services publics de première ligne. Créé à la fin de 2004, cet organisme public prévoit accroître progressivement son offre de services.

La Société de l'assurance automobile du Québec est l'un des plus importants organismes de services du gouvernement du Québec. Elle possède un réseau de centres de services récemment rénovés qui disposent d'un équipement électronique de pointe. Quant aux employés qui y travaillent, ils possèdent un savoir-faire enviable. Par conséquent, c'est avec la conscience de la valeur de notre contribution que nous participerons à la mise sur pied du réseau de Services Québec. Ce dernier organisme disposera ainsi d'une base solide pour permettre aux citoyens d'avoir accès, progressivement, à un grand nombre d'autres services gouvernementaux de première ligne.

Toutefois, ce projet n'est pas sans conséquence pour nous. Nous devons, notamment, revoir nos stratégies d'affaires et nous assurer que le mandat de prestation de services qui sera confié à Services Québec permettra à la Société de continuer à accomplir sa mission avec efficacité et efficience. De plus, nous voulons soutenir pleinement nos employés qui devront vivre des changements.

LE COURAGE D'AGIR

Pour conclure, je désire remercier les membres du conseil d'administration de la Société, qui se sont acquittés, avec brio, des responsabilités que la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec leur a conférées. Ils sont un exemple de compétence et de détermination.

En 2006, en prenant appui sur le savoir-faire et le dynamisme de son personnel, la Société s'apprête à prendre un nouveau départ. Elle agira à l'unisson, dans le respect de son personnel, des citoyens et de ses partenaires, en faisant preuve de cohérence relativement à ses décisions et de rigueur en ce qui concerne ses analyses. Elle devra manifester du courage aussi. Celui de dire ce qui doit être dit et de faire ce qui doit être fait, chaque jour, pour relever avec succès les défis qui sont les siens.



John Harbour
Avril 2006

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

La fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion et celle des contrôles afférents relèvent de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2005* de la Société de l'assurance automobile du Québec :

- décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, la clientèle et les partenaires de la Société;
- présente les activités du Fonds d'assurance automobile du Québec ainsi que les états financiers vérifiés de ce fonds au 31 décembre 2005;
- expose les autres services de la Société, ses ressources et ses états financiers vérifiés au 31 décembre 2005;
- présente les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2001-2005 révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005* ainsi que les résultats obtenus au cours de l'année 2005;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, et que cette information correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2005.

Le président-directeur général,



John Harbour
Québec, avril 2006

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005* de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail accompli au cours d'un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le rapport de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005* de la Société nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Claire Monette
Québec, avril 2006

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

Depuis décembre 2000, la Société est assujettie aux responsabilités générales de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01). Chaque année, elle doit donc rendre compte à l'Assemblée nationale des résultats qu'elle a obtenus à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, une des directions générales de la Société est constituée en agence sous le nom de Contrôle routier Québec; elle produit donc un rapport annuel de gestion distinct de celui de la Société.

Enfin, avec l'entrée en vigueur du projet de loi n° 55 (2004, c. 34), Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec et d'autres dispositions législatives, la Société a été investie d'un nouveau mandat, celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. À ce titre, elle doit également produire un rapport annuel à l'Assemblée nationale.

LA PRÉSENTATION DU RAPPORT

Pour l'année 2005, la Société a décidé de satisfaire aux exigences précitées en publiant cinq fascicules dont les titres sont les suivants :

- **Le rapport du président-directeur général.** C'est le présent fascicule. Il comprend notamment le message du président-directeur général et la présentation de la Société;
- **Le Fonds d'assurance automobile du Québec.** Ce fascicule constitue le rapport annuel du Fonds d'assurance automobile. Il en présente les états financiers vérifiés et fait état des activités et des ressources correspondantes;

- **Les autres services et les ressources.** Ce fascicule décrit les services de la Société ne se rapportant pas au Fonds d'assurance automobile du Québec, et donne une vue d'ensemble des ressources afférentes et de leur utilisation. Il comprend les états financiers vérifiés de la Société;
- **Les résultats.** Ce fascicule comprend la reddition de comptes à l'égard, d'une part, des objectifs du Plan stratégique 2001-2005 de la Société, lequel a été révisé en 2003 pour tenir compte des changements survenus et des nouvelles priorités gouvernementales, et, d'autre part, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens, qui a été rendue publique le 1^{er} juillet 2003;
- **L'agence Contrôle routier Québec.** Ce fascicule contient le rapport annuel de gestion 2005 de l'agence Contrôle routier Québec.

Mentionnons que tous ces documents sont accessibles dans le site Web de la Société. De plus, on y trouve deux autres documents qui regroupent des renseignements complémentaires.

LA SOCIÉTÉ

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile et du Code de la sécurité routière, et elle voit à l'application partielle de sept autres lois en vertu d'ententes prévues dans ce code³.

LA MISSION

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 par entente avec le gouvernement, ou avec l'un de ses ministères ou organismes, comme le programme d'adaptation de véhicules et l'octroi de vignettes de stationnement pour les 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° 55⁴, 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. Les

personnes accidentées de la route sont indemniées rapidement pour la perte réelle subie sur le plan économique. De plus, dans le but de réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation lorsque leur condition le justifie;

- elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire, ce qui permet de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. La population québécoise peut ainsi bénéficier de barèmes de contributions d'assurance considérés comme étant parmi les plus favorables au nord du Mexique;
- 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 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. Elle a aussi 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 qui s'y rattachent.

Enfin, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec⁵, elle contrôle, sur l'ensemble du territoire québécois, le respect des normes afférentes au transport de personnes et de biens.

3. La liste des lois et des règlements appliqués par la Société est présentée à l'annexe 1.

4.

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 effet depuis le 1^{er} janvier 2004.

5.

L'agence Contrôle routier Québec produit son propre rapport annuel de gestion. Celui-ci fait l'objet de fascicule intitulé *L'agence Contrôle routier Québec*.

Des actions empreintes de valeurs

Les valeurs⁶ qui sous-tendent les actions de la Société, de même que celles de son personnel, envers sa clientèle sont :

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

De plus, la confiance, la transparence, l'efficacité et la cohérence sont les valeurs qui guident les gestionnaires, et qui favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

UN PEU D'HISTOIRE

En août 1977, la Régie de l'assurance automobile du Québec voyait officiellement le jour pour administrer le nouveau régime public d'assurance automobile du Québec. Ce régime sans égard à la responsabilité est entré en vigueur le 1^{er} mars 1978. Il permettait aux victimes d'accidents de la route d'obtenir rapidement une compensation financière pour combler les pertes économiques résultant des dommages corporels subis dans un accident de la route. Par conséquent, à cette fin et à partir de ce moment, aucune action en justice ne pouvait être recevable ni nécessaire.

Auparavant, le régime d'assurance automobile en vigueur au Québec était soumis aux règles générales de la responsabilité civile. Il était souvent difficile et coûteux d'établir la responsabilité d'un individu et de lui réclamer une indemnisation, sous réserve, par ailleurs, qu'il soit solvable. Une partie seulement des pertes économiques pouvait ainsi être compensée, et ce, au prix de frais et de délais importants. De plus, les primes d'assurance ne cessaient d'augmenter. Cette situation a incité le gouvernement à mettre sur pied un comité d'étude puis, quelques années plus tard, à proposer à l'Assemblée nationale la mise en place d'un régime d'assurance public sans égard à la responsabilité pour les dommages corporels subis dans un accident de la route.

Comme la Régie de l'assurance automobile se finançait en percevant une contribution d'assurance sur les permis de conduire et sur l'immatriculation des véhicules routiers, le gouvernement décidait en 1980 de lui transférer la responsabilité des activités du Bureau des véhicules automobiles qui, jusqu'alors, relevait du ministère des Transports. De ce fait, la Régie recevait également le mandat de promouvoir la sécurité routière.

En 1990, la Régie de l'assurance automobile du Québec devient la Société de l'assurance automobile du Québec et obtient la responsabilité du contrôle du transport routier des personnes et des biens. Recouvrant la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation, l'organisation devient ainsi un modèle de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Ces diverses facettes de l'intervention de la Société lui confèrent un rôle déterminant dans l'amélioration du bilan routier, dont les bénéfices reviennent à l'ensemble de la collectivité.

L'année 2004 a marqué la mise sur pied du Fonds d'assurance automobile du Québec. Ce fonds est une fiducie d'utilité sociale dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées de la route de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. La création de cette fiducie est venue renforcer le rôle d'assureur public de la Société, séparer de ses autres mandats sa mission d'assurance et lui conférer une plus grande autonomie vis-à-vis du gouvernement. La Société a notamment la responsabilité de déterminer elle-même le montant des contributions d'assurance.

Signalons qu'au cours des vingt-huit années écoulées depuis l'entrée en vigueur du régime d'assurance automobile, la Société a versé plus de 12 milliards de dollars en indemnités à quelque 817 000 personnes accidentées. De plus, au cours de la même période, par 10 000 véhicules autorisés à circuler, le nombre de décès a été réduit de près de 78 p. 100 et le nombre de blessés graves, de 54 p. 100⁷.

6. En 2006, la Société prévoit adopter de nouvelles valeurs organisationnelles.

7. Le nombre de décès est passé de 6,0 à 1,3 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler; le nombre de blessés graves est passé de 26,1 à 12,1 pour 10 000 véhicules autorisés à circuler.

LA DIRECTION

Le président-directeur général

Le président-directeur général de la Société est nommé par le gouvernement. Il assume les responsabilités relatives à la gestion de la Société et, à ce titre, préside le conseil d'administration et le comité de direction de la Société.

Le conseil d'administration

La Société est administrée par un conseil d'administration composé du président et de onze autres membres⁸ nommés par le gouvernement. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec⁹, qui est entré en vigueur le 23 février 2005. Le précédent code était entré en vigueur le 1^{er} septembre 1999.

Outre les fonctions et pouvoirs que la loi et le gouvernement lui confient, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude des questions particulières, il constitue des comités *ad hoc* auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir six séances par année au moins. En 2005, il en a tenu onze.

Le comité de gouvernance

Le comité de gouvernance est formé du vice-président du conseil d'administration et des présidents du comité de vérification, du comité des services à la clientèle et du comité des technologies de l'information¹⁰. Il est chargé d'élaborer une politique de gouvernance et de veiller à son évolution. Il veille à l'application du règlement de régie interne et du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société, et propose des modifications au besoin. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration, recommande des moyens de formation et, au moment de nommer des membres au conseil, propose une liste de candidats. En 2005, le comité de gouvernance a tenu trois séances.

Le comité de vérification

Le comité de vérification est composé de trois personnes désignées au sein du conseil d'administration. Ce comité est chargé, notamment, d'évaluer l'efficacité des systèmes comptables, d'information financière et de contrôle interne du Fonds d'assurance et de la Société; ce faisant, il doit s'assurer que les exigences propres à une saine gestion, de même que les lois, règlements, politiques et directives en vigueur, sont respectés. En 2005, le comité de vérification s'est réuni sept fois.

Le comité des services à la clientèle

Le comité des services à la clientèle est composé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du personnel désigné par le président-directeur général. Son mandat consiste, essentiellement, à évaluer les orientations et mesures prises en matière de services à la clientèle. En 2005, le comité des services à la clientèle ne s'est pas réuni.

Le comité sur les technologies de l'information

Le comité sur les technologies de l'information est composé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du personnel désigné par le président-directeur général. Son mandat consiste notamment à apprécier les orientations d'investissement pour les technologies de l'information et à examiner les demandes d'acquisition de biens et services dans ce domaine, lesquelles nécessitent l'approbation du conseil d'administration. En 2005, le comité des technologies de l'information a tenu quatre séances.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé de neuf membres, dont le président-directeur général, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. Le directeur général de l'agence Contrôle routier Québec, la directrice des services au personnel et le directeur du secrétariat et des affaires juridiques en font également partie. Ce comité, qui constitue l'équipe de direction, se réunit généralement aux deux semaines.

8. Au 31 décembre 2005, deux postes d'administrateurs étaient vacants.

9.

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 2 du présent fascicule.

10.

Voir ci-dessous la description de ces comités.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

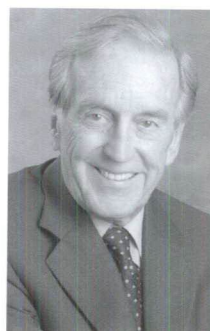
PRÉSIDENT



John Harbour

Président-directeur général
Société de l'assurance
automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENT



Ludger St-Pierre

Affaires
Directeur adjoint -
Développement
Fondation de l'U.L.

20



Ida Crasto

Affaires
Andersen-Sima Maritime inc.



André Lesage

Comptabilité
Heenan Blaikie



Céline Garneau

Droit
Langlois, Kronström,
Desjardins



André Gauthier

Affaires
André Gauthier Holding inc.



Serge Ménard

Affaires
Place des Galeries inc.



William-Peter Nash

Affaires
Digico Réseau Global



Serge Rémillard

Affaires
Raymond, Chabot,
Grant, Thornton
Gestion du patrimoine



Marie Carole Tétreault

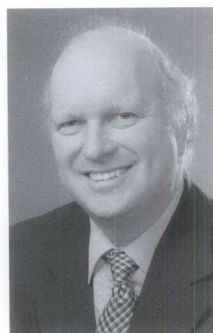
Droit
Fasken, Martineau,
DuMoulin

LE COMITÉ DE DIRECTION

PRÉSIDENT



John Harbour
Président-directeur général



Martin Breton
Vice-président aux affaires
institutionnelles



Jean-François Brouard
Directeur général de
Contrôle routier Québec



Claude Hallé
Vice-président aux services
à la clientèle



André Legault
Vice-président à l'administration
et aux finances



Johanne St-Cyr
Vice-présidente à la
sécurité routière



Nathalie Tremblay
Vice-présidente aux opérations
du Fonds d'assurance
automobile



Claude Gélinas
Directeur du secrétariat et
des affaires juridiques

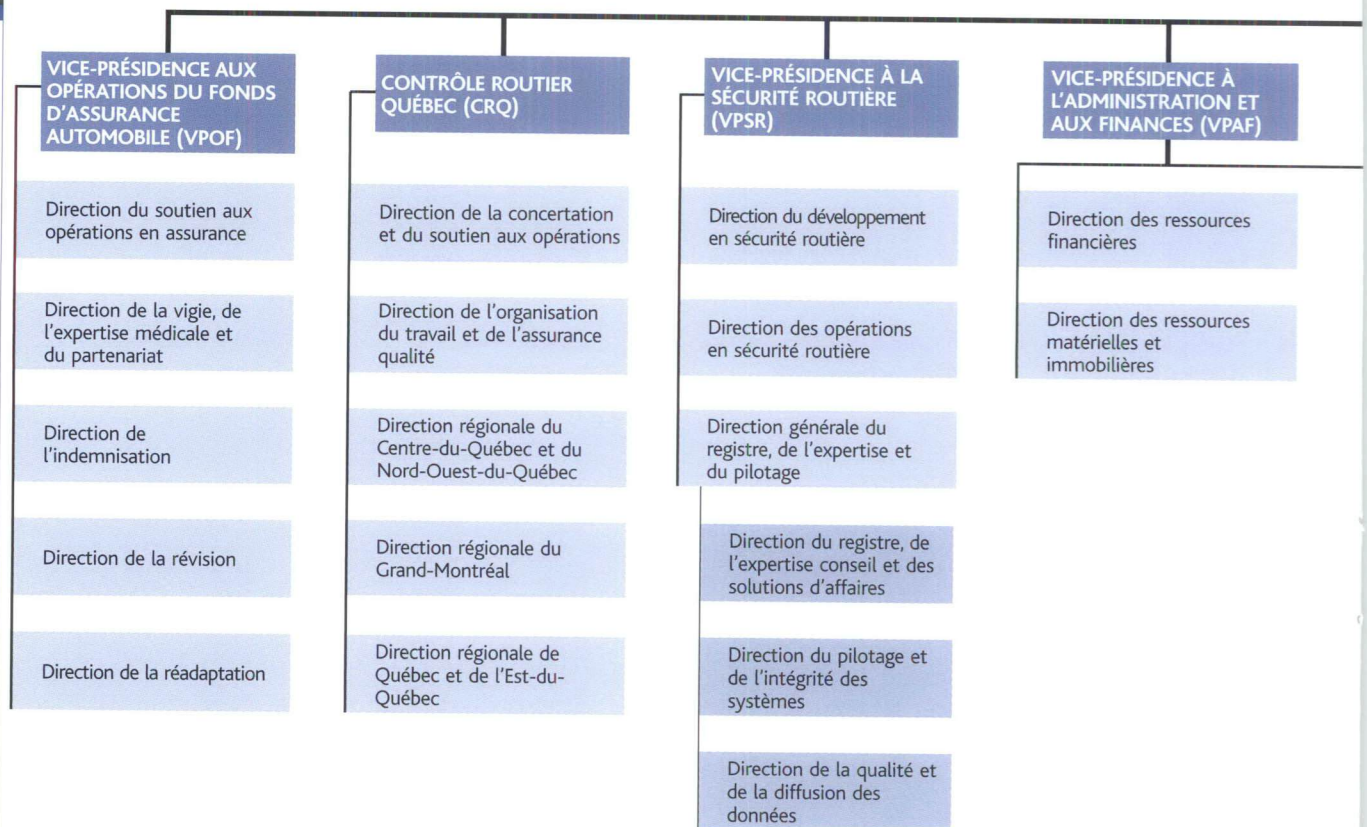


Jocelyne Angers
Directrice des services
au personnel

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au 31 décembre 2005

22



CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Direction des services au personnel

VICE-PRÉSIDENTE AUX AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

Direction du secrétariat et des affaires juridiques

Direction de la planification et de la modernisation

Direction de la vérification interne

Direction des communications

Direction générale de l'actuariat, de la recherche et des enquêtes

Direction de l'actuariat

Direction des enquêtes

Direction de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile

Direction des études et des stratégies en sécurité routière

VICE-PRÉSIDENTE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE (VPSC)

Direction générale des technologies de l'information

Direction de l'infrastructure technologique

Direction des services spécialisés et partagés

Direction des systèmes de la sécurité routière et du contrôle routier

Direction des systèmes d'assurance et de soutien à l'organisation

Direction des opérations et des services aux utilisateurs

Direction régionale Ouest-du-Québec

Direction régionale Montréal-Montérégie

Direction régionale Québec-Estrie-Mauricie-Centre-du-Québec

Direction régionale Saguenay-Lac-Saint-Jean-Est-du-Québec

Direction des relations avec la clientèle

Direction générale de la planification et des opérations centralisées

Direction du soutien aux opérations et de la planification

Direction des projets spéciaux

Direction des opérations centralisées

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Les unités administratives de la Société sont décrites ci-dessous selon l'ordre de l'organigramme de la page précédente.

La Direction des services au personnel

La Direction des services au personnel a pour mandat de promouvoir et de susciter la mise à contribution optimale du personnel et son engagement dans l'atteinte des objectifs de la Société. En particulier, elle apporte conseils et soutien aux gestionnaires en matière de gestion du personnel, et elle fournit des services à l'ensemble du personnel. Elle met au point des politiques et des programmes visant le développement des personnes ainsi que l'amélioration de la qualité de vie au travail, et elle en assure l'application.

La Vice-présidence aux affaires institutionnelles

La Vice-présidence aux affaires institutionnelles coordonne des dossiers à portée organisationnelle et gère certains services centralisés. Ainsi, elle assume la responsabilité de la planification stratégique pluriannuelle de la Société, de la Déclaration de services aux citoyens, du plan d'amélioration des services, de l'information de gestion stratégique et du rapport annuel de gestion. Elle assure le suivi de la santé financière du Fonds d'assurance automobile. Elle fait des études, des recherches et des évaluations en matière de sécurité routière et d'assurance automobile. Elle est responsable de l'ensemble des activités de vérification interne et d'enquête. Elle voit aux communications de la Société avec sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général. Elle assure les activités du Secrétariat, notamment pour l'application de la Loi sur l'accès¹¹ et pour la coordination de la sécurité informatique. Elle regroupe également les services-conseils juridiques et la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et devant les tribunaux administratifs. Enfin, elle assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

La Vice-présidence aux opérations du Fonds d'assurance automobile

La Vice-présidence aux opérations du Fonds d'assurance automobile administre le régime qui vise à compenser, jusqu'à concurrence des montants maximaux que prévoit la Loi, les pertes économiques réelles occasionnées par un accident d'automobile, de même que les pertes dites non économiques, comme la perte de qualité de vie consécutive à un accident. Elle gère le programme de réadaptation, qui vise à ce que les personnes blessées recouvrent, le plus rapidement possible, le meilleur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle. Elle traite les demandes d'aide financière pour l'adaptation des véhicules des personnes handicapées. Elle révisé, sur demande, les décisions en matière d'indemnisation et soutient, dans leur démarche, les personnes accidentées. De concert avec ses partenaires, elle participe à la mise en place de mécanismes ou de programmes destinés à améliorer les soins et les services aux personnes accidentées. Enfin, elle joue un rôle-conseil quant à l'évolution du régime d'assurance et à son administration.

L'agence Contrôle routier Québec

Le mandat de Contrôle routier Québec est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de biens sont respectées dans l'ensemble du territoire québécois. Ces normes visent non seulement les autobus et les camions lourds, mais aussi les taxis. L'agence exerce également la surveillance du réseau des mandataires en vérification mécanique et veille à la mise en place, au suivi et au contrôle du Programme d'entretien préventif.

La Vice-présidence à la sécurité routière

La Vice-présidence à la sécurité routière, en collaboration avec les autres unités touchées par la question, prépare le plan d'action intégré de la Société en matière de sécurité routière. Elle détermine les normes, définit les politiques et élabore les programmes visant la prévention et la promotion en sécurité routière. Elle met au point les moyens d'évaluation et de contrôle en ce qui a trait à l'accès à la conduite, au comportement des usagers de la route et à la sécurité des véhicules. Elle surveille la santé des conducteurs et exerce un suivi de leur comportement, elle suit les dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et elle produit divers outils d'information et de formation.

De plus, la Vice-présidence à la sécurité routière est responsable des registres de la Société. À ce titre, notamment, elle définit les normes et les marches à suivre s'appliquant aux personnes qui alimentent ces registres, elle s'assure de la qualité et de la protection de l'information colligée, en surveille la mise à jour et en contrôle la diffusion.

La Vice-présidence à l'administration et aux finances

La Vice-présidence à l'administration et aux finances encourage et favorise l'utilisation saine et efficace des ressources nécessaires au bon accomplissement de la mission et des mandats de la Société. À cette fin, elle met en place des politiques et des processus, et elle assure la diffusion de l'information à leur sujet; de plus, en matière de ressources financières, de ressources matérielles et immobilières et de technologies de l'information, elle fournit des conseils, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au personnel.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit, sur l'ensemble du territoire québécois, les services aux usagers de la route en matière de permis de conduire et d'immatriculation. Elle gère le centre d'appels, qui offre des services de première ligne à l'ensemble de la population. Elle assure une aide technique aux personnes accidentées en matière d'indemnisation. Enfin, elle intervient en matière de sécurité routière auprès de la population en région et soutient la concertation régionale des partenaires de la Société en la matière.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

Une clientèle nombreuse et diverse

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. N'importe où 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 conducteurs de véhicules (automobiles, motocyclettes, cyclomoteurs et véhicules lourds) — y compris les apprentis conducteurs —, les cyclistes, les piétons, les propriétaires de véhicules — individus comme 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 comptent parmi les clients de la Société.

Des partenaires appréciés

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société s'allie à de nombreux partenaires qui viennent accroître sa capacité d'action et de prestation de services.

Pour l'aider à répondre aux besoins des personnes accidentées, les principaux partenaires de la Société sont : le réseau de la santé et des services sociaux (y compris les centrales de communication santé, les services d'ambulance, les centres de traumatologie et les établissements de réadaptation); les municipalités; le réseau de la sécurité publique (y compris les corps de policiers et de pompiers); le réseau de l'éducation; les associations et les groupes d'entraide; l'Office des personnes handicapées du Québec; et les universités, pour le volet de la recherche et de l'enseignement.

Ces partenaires sont aussi des collaborateurs en ce qui a trait à la sécurité routière. Parmi ses principaux partenaires publics, mentionnons les ministères suivants : Transports, Sécurité publique, Justice, Éducation, Loisir et Sport; la Commission des transports du Québec et les cours municipales.

La Société peut également compter sur de nombreux partenaires privés, parmi lesquels : les mandataires en permis de conduire et immatriculation, les mandataires en vérification mécanique, les accréditeurs des écoles de conduite, c'est-à-dire l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) et CAA-Québec, les associations de commerçants ou recycleurs de véhicules, les associations de camionnage et de transport par autobus, l'Association professionnelle du dépannage du Québec, la Fédération motocycliste du Québec, les compagnies d'assurance, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles, la compagnie Guardian Interlock (pour le programme antidémarrage), l'Association des paraplégiques du Québec (APQ), l'Association québécoise des traumatisés crâniens (AQTC), et la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes (pour le programme d'évaluation du comportement des personnes relativement à la compatibilité de leur consommation d'alcool ou de drogue avec la conduite sécuritaire d'un véhicule routier).

Enfin, à l'extérieur du Québec, la Société entretient des relations avec l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA), les administrations des États américains et le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), sans oublier les ministères et les organismes de transport du Canada et des autres provinces et territoires canadiens.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le Bureau des plaintes de la Société s'assure de l'analyse et du traitement des plaintes reçues des citoyens qui se croient victimes d'une erreur ou d'une injustice ou qui sont insatisfaits des services de la Société. Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens, des modifications aux pratiques administratives, aux lois et aux règlements de la Société sont proposées.

En 2005, la Société a reçu 4 497 plaintes¹², en grande majorité par téléphone (76 p. 100), comparativement à 4 852 plaintes en 2004. Les plaintes reçues touchaient principalement les champs d'activité suivants : la délivrance des permis de conduire (2 087 plaintes), l'immatriculation des véhicules (960 plaintes) et l'indemnisation des personnes accidentées (914 plaintes).

Au cours de l'année 2005, 4 454 plaintes ont été réglées; parmi celles-ci, 1 939 se sont révélées justifiées. Le taux de plaintes justifiées est donc de 44 p. 100, ce qui est exactement le taux constaté en 2004.

Rappelons que, selon la politique sur le traitement des plaintes, une plainte est dite justifiée lorsque l'analyse des faits démontre qu'il y a eu erreur, ou encore lorsqu'un manquement a été constaté en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens ou à d'autres normes de prestation de services. Une telle plainte appelle généralement un correctif ou une intervention de la part de la Société.

Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes justifiées étaient les suivants : l'accessibilité des services (31 p. 100), la fiabilité des renseignements obtenus (25 p. 100), la compétence, le respect ou la courtoisie du personnel (17 p. 100) et le temps d'attente dans les centres de services (16 p. 100).

À la suite de recommandations du Bureau des plaintes, les unités administratives ont pris des mesures afin d'apporter des clarifications et des correctifs. Mentionnons, par exemple :

- la révision du guide de vérification mécanique;
- la révision de la politique entourant la suspension du permis de conduire des conducteurs dont l'alcoolémie dépassait la limite permise;
- la révision de la politique relative à l'envoi d'un véhicule à la ferraille;
- la révision de certaines communications écrites adressées aux citoyens;
- des améliorations au système de réponse vocale interactive;
- la modification de la directive relative au remboursement du matériel urologique.

Il convient également de mentionner que des modifications législatives et réglementaires seront faites pour inclure certains types de véhicules dans la catégorie des véhicules de promenade.

12.

En avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que ce nouveau système n'est toujours pas déployé 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.

1	LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ	26
2	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	28
3	INDICATEURS DE GESTION	33

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ¹³

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

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

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.1.1)

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r.3)

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25)

Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r.0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r.1.1)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r.4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r.4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r.5.2)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r.5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r.7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r.7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r.9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r.9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r.14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r.0.2.1)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement de la République française (C-24.1, r.4.2)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r.1.01.2)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r.16.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, motoneigistes et leurs passagers (C-24.2, r.0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r.0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r.0.1.0001)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r.0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et the National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r.0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r.0.1.2.01)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r.0.1.2.1)

Règlement sur une entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.3)

13. La liste des lois et règlements appliqués spécifiquement par l'agence Contrôle routier Québec se trouve à l'annexe 1 du fascicule intitulé *L'agence Contrôle routier Québec*.

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r.0.1.4)

Règlement donnant effet à l'Entente visant l'échange des permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Royaume de Belgique (C-24.2, r. 0.1.4.1)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le Gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r.0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r.0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r.1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r.1.01)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r.1.01.1)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r.1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r.3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r.3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r.4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r.4.02.1)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r.4.1.3)

Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r.4.1.4)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 4.2.1)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r.4.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r.5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r.5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r.7)

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3, r.1)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-01, r.1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r.1)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)

Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r.2)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r.5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r.6.001)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r.5.01)

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra provinciales (L.R.C., 1985, C.29, 3^e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

PRÉAMBULE

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de 12 membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général. Dans la gestion de la Société, il est assisté par des vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30) prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

A cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1) énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

Considérant que les membres du conseil d'administration ont adopté le 1^{er} septembre 1999, un code d'éthique et de déontologie et qu'au terme de cinq années d'application, les membres désirent renouveler et renforcer leur engagement à accomplir leur mandat en toute impartialité et intégrité, dans l'intérêt des citoyens, et ce, en vertu des valeurs de l'Administration publique québécoise et de celles de la Société de l'assurance automobile du Québec;

En considération de ce qui précède, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit :

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **administrateur** » :

- a) un membre du conseil d'administration de la Société qu'il exerce ou non une fonction à plein temps;
- b) les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

« **autorité compétente** » : désigne :

- a) le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;
- b) lorsqu'une dérogation concerne les personnes visées au paragraphe b) de la définition « administrateur », le président directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues;

« **conjoint** » : comprend la personne de sexe différent ou de même sexe qui est liée par un mariage ou une union civile à un administrateur et cohabite avec lui ou vit maritalement avec lui et qui est publiquement représentée comme son conjoint depuis plus d'un an;

« **conseil** » : désigne le conseil d'administration de la Société;

« **contrat** » : comprend un contrat projeté;

« **entreprise** » : désigne toute forme d'unité économique de production de biens ou de services ou toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier ou association;

« **famille immédiate** » : désigne le conjoint, les enfants ou personnes à charge, les frères, sœurs, père et mère;

« **Société** » : la Société de l'assurance automobile du Québec;

2. Le présent code s'applique aux administrateurs.
3. Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et/ou l'incitation à le poser.
4. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société, de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser les administrateurs.
5. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

6. Chaque administrateur doit compléter et signer une attestation sous la forme prévue où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois complétée, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouvel administrateur doit faire de même dans les 30 jours de sa nomination.

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE

7. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.
8. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de la Société.

Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

9. L'administrateur assure la promotion et la mise en oeuvre des valeurs organisationnelles de la Société.

CHAPITRE III RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La discrétion et la confidentialité

10. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
11. L'administrateur assure et préserve la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions d'administrateur. Il doit s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur. Il doit user de retenue dans ses conversations afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.
12. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant la Société.

L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

13. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 10, 11, 12 et 20 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 10, 11 et 12.

L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général exerce ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

Nonobstant ce qui précède, le président et directeur général peut exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général fait preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
19. L'administrateur ne confond pas les biens de la Société avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.
20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.
21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.
22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de la Société ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de la Société, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers.

25. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs avec loyauté sans partage.

On entend par situation de conflit d'intérêts, toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

26. L'administrateur doit remettre au président du conseil dans les 60 jours de sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration écrite sous la forme prévue, mentionnant tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts. Cette déclaration contient les informations suivantes :

- c) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières ou des biens, incluant des parts sociales, en précisant la nature et la quantité en nombre et en proportion des valeurs mobilières détenues et la valeur des biens;

- d) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;
- e) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur pour qui les dispositions des paragraphes a) à c) ne trouvent pas d'application doit remplir une déclaration à cet effet et la remettre au président du conseil.

L'administrateur doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article, sont celles rattachées aux champs d'activités de la Société, notamment :

- les services aux personnes accidentées en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, incluant la réadaptation;
- les services aux usagers de la route, incluant les services concernant le permis de conduire, l'immatriculation et les licences de commerçant ou de recycleurs;
- les services en sécurité routière, incluant les normes de sécurité des véhicules routiers servant au transport de personnes et de marchandises, les services de vérification mécanique, le contrôle routier sur route et en entreprise et les activités de promotion et de sensibilisation de la sécurité routière;
- les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

27. L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, un contrat ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise, le contrat ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Dès qu'il en a connaissance, l'administrateur doit dénoncer par écrit toute situation le concernant visée à l'article 7.1 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chap. S11.011). Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

29. La divulgation requise à l'article 27 se fait lors de la première réunion :

- f) au cours de laquelle le contrat ou la question concernée est à l'étude; ou
- g) suivant le moment où l'administrateur qui n'avait aucun intérêt dans le contrat ou la question concernée à l'étude en acquiert un; ou
- h) suivant le moment où l'administrateur acquiert un intérêt dans le contrat déjà conclu; ou
- i) suivant le moment où devient administrateur toute personne ayant un intérêt dans un contrat ou une question sous étude.

30. L'administrateur doit effectuer la divulgation requise à l'article 27, dès qu'il a connaissance d'un contrat visé par cet article et qui, dans le cadre de l'activité normale de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs.

31. Le vote d'un administrateur donné en contravention des dispositions du présent code, ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 27, est nul.

32. Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 26, 27 et 28 au secrétaire de la Société qui les conserve dans les dossiers corporatifs de la Société.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

33. Les articles 25, 27, 29 et 30 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.
34. Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :
- j) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ne participe ni directement ni indirectement;
 - k) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;
 - l) à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur;
 - m) à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;
 - n) à la détention d'un nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale.

CHAPITRE IV MODALITÉS D'APPLICATION

35. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il préserve l'anonymat des plaignants, requérants et informateurs à moins d'intention manifeste à l'effet contraire. Il ne peut être contraint de révéler une information susceptible de dévoiler leur identité, sauf si la loi ou le tribunal l'exige.

A la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du Comité de gouvernance qui est chargé de réviser périodiquement le présent code.

36. Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et déontologie des administrateurs publics.
37. Le secrétaire de la Société tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent lui être transmises en vertu du présent code ainsi que les rapports, décisions et avis consultatifs.
38. L'administrateur en fonction à la date d'entrée en vigueur du règlement doit transmettre au président et directeur général dans les 60 jours de l'entrée en vigueur du présent code, l'attestation visée à l'article 6 et la déclaration visée à l'article 26.
39. Le présent code remplace le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2102 du 99.06.10.
40. Le présent code entre en vigueur le 23 février 2005.

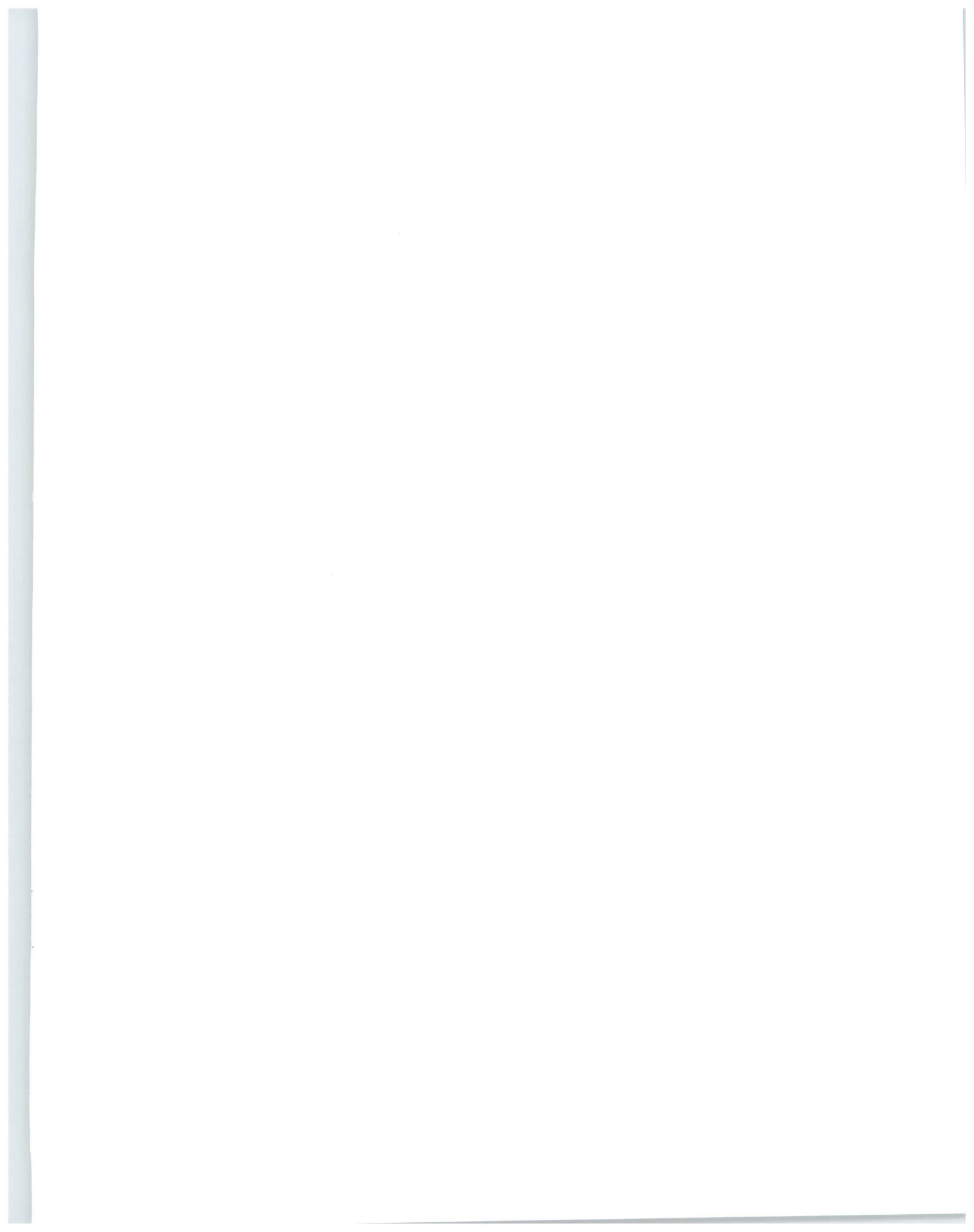
Indicateur		2004		2005	
Le Personnel					
Répartition de l'effectif au 31 décembre 2005		ETC	%	ETC	%
<i>par type</i>	– Réguliers	2 668	79,4	2 550	79,1
	– Occasionnels	691	20,6	674	20,9
	– Total	3 359	100,0	3 224	100,0
<i>par catégorie d'emploi</i>	– Cadres	175	5,2	181	5,6
	– Professionnels (y compris les ingénieurs et les juristes)	909	27,1	898	27,9
	– Fonctionnaires (PBTA) ¹⁴	1 957	58,3	1 836	57,0
	– Autres	318	9,5	309	9,6
	– Total	3 359	100,0	3 224	100,0
<i>par sexe</i>	– Hommes	1 384	41,2	1 334	41,4
	– Femmes	1 975	58,8	1 890	58,7
	– Total	3 359	100,0	3 224	100,0
		Employés	%	Employés	%
<i>par groupe d'âge</i>	– 34 ans et moins	272	9,8	244	9,0
	– de 35 ans à 54 ans	2 161	77,7	2 092	77,2
	– 55 ans ou plus	349	12,5	373	13,8
	– Total	2 782	100,0	2 709	100,0
Prévision des départs à la retraite pour les employés réguliers d'ici au 31 mars 2009	Prévision des départs à la retraite sans réduction actuarielle et % par rapport au nombre d'employés réguliers au 31 mars 2006 ¹⁵			244	9,1
Taux de roulement du personnel régulier	Nombre de personnes remplacées à un poste régulier au cours de l'année (excluant les affectations) / Nombre d'employés réguliers au 31 décembre 2005		13,4		12,5
Taux d'absentéisme pour motif de santé	Nombre d'heures d'absence / Nombre d'heures de travail rémunérées		7,3		7,8
Nombre de jours de formation		Jours		Jours	
		14 469		14 394	
Dépenses pour la formation du personnel et pourcentage de la masse salariale		\$ (en milliers)	%	\$ (en milliers)	%
		4 540	2,94	4 850	2,95

14. Personnel de bureau, technicien et assimilé.

15. Par expérience, la Société considère que 40 p. 100 des personnes admissibles à la retraite sans réduction actuarielle prennent réellement leur retraite.

Indicateur	2004	2005
La prestation de services		
Achalandage selon le mode de prestation de services	Nombre	Nombre
– Appels reçus par téléphone	3 619 456	3 895 389
– Transactions effectuées au comptoir	7 687 543	7 335 705
– Pièces de courrier traitées	2 471 102	2 691 817
– Courriels traités	43 326 ¹⁶	27 254
– Consultations du site WEB	2 190 783	4 220 626
– Transactions dans le site Web	29 379	150 483
Traitement des plaintes		
– Nombre de plaintes reçues	4 852	4 497
– Nombre de plaintes justifiées	2 110	1 939

16. Avant son adhésion au Service québécois de changement d'adresse, en mai 2004, la Société avait instauré un service similaire basé sur le traitement de courriels, pour répondre à ses besoins.



Société de l'assurance
automobile

Québec 

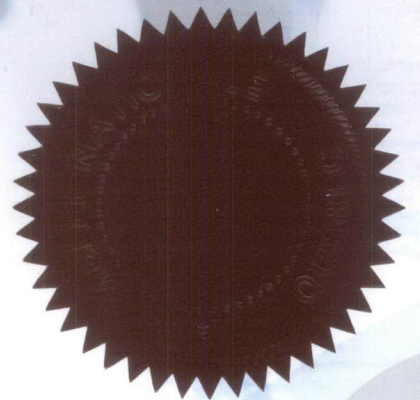
ASSEMBLÉE NATIONALE

no 344-20060609
document 2 de 5

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Le Fonds
d'assurance
automobile
du Québec

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



Québec 

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
LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	4
Le projet de loi n° 55 de 2004	4
Le rétablissement de la situation financière	4
Les mandats de la Société	4
LES ACTIVITÉS	5
La gestion financière du régime d'assurance	5
Les services aux personnes accidentées	5
La sécurité routière	7
DES RÉSULTATS ET DES RÉALISATIONS	8
À l'égard du régime d'assurance automobile	8
À l'égard des services aux personnes accidentées	9
À l'égard de la sécurité routière	10
LES RESSOURCES	13
Les revenus et les dépenses afférents à l'année d'assurance 2005	13
L'actif et le passif du Fonds d'assurance	15
Le point sur la situation financière du Fonds	16
Les flux de trésorerie	16
LES ÉTATS FINANCIERS	18
Un aperçu des états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec	18
Les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec	21

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Société de l'assurance automobile du Québec

Direction des communications

Case postale 19600

333, boul. Jean-Lesage, O-M-51

Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

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 responsabilités de la Société en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

Il présente d'abord les principaux changements apportés par le projet de loi n° 55 (2004, c. 34), qui créait le Fonds d'assurance. Ensuite, en ce qui a trait à ce fonds, il décrit les principales activités qui s'y rapportent, résume les résultats obtenus en 2005, donne une vue d'ensemble des ressources et de leur utilisation et présente les états financiers vérifiés.

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

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.

LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

LE PROJET DE LOI N° 55 DE 2004

Le 17 décembre 2004 était sanctionné 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. Ce projet de loi, qui avait effet rétroactivement 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 il constituait ce fonds en y transférant la plus grande partie de l'actif de la Société. Ce fonds est consacré à l'indemnisation des accidentés de la route et, en vue de réduire les risques liés à l'usage de la route, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rapporte.

Le projet de loi modifiait les règles de gouvernance de la Société pour donner à cette dernière plus d'indépendance vis-à-vis du gouvernement dans le processus de nomination des membres du conseil d'administration. Il confiait à la Société la responsabilité de déterminer le montant des contributions d'assurance automobile. Avant de rendre sa décision, la Société doit obtenir l'avis d'un conseil d'experts qui doit tenir une consultation publique. Le conseil d'experts remet son rapport à la Société, qui le rend public.

Par ailleurs, le projet de loi a maintenu les autres mandats de la Société, comme la gestion de l'accès au réseau routier (immatriculation des véhicules routiers et permis de conduire) et le contrôle du transport routier des personnes et des biens.

LE RÉTABLISSEMENT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

La création de la fiducie vient renforcer le rôle d'assureur public de la Société et séparer, de ses autres mandats, sa mission d'assurance automobile. Les contributions d'assurance constituent maintenant un patrimoine fiduciaire distinct, sans lien avec les choix budgétaires du gouvernement. De plus, la Société a la capacité de rétablir graduellement sa situation financière en vue de tenir ses engagements actuels et futurs envers les victimes, et d'assurer la pérennité du régime d'assurance automobile.

Sur ce point, le projet de loi n° 55 apporte la souplesse requise pour que la Société puisse étaler sur un certain nombre d'années le processus de rétablissement de sa situation financière : elle a jusqu'au 31 décembre 2015 pour atteindre le plein financement et dispose de 15 ans pour revenir à une pleine capitalisation².

LES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Le projet de loi n° 55 a eu pour effet de réorganiser certaines responsabilités de la Société tout en lui conservant ses programmes de service. Il y a maintenant une différence fondamentale entre les activités qu'elle mène à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et les autres. Les premières sont les seules à être financées par les contributions d'assurance. Les autres sont financées soit au moyen d'une tarification administrative, soit par allocation de crédits gouvernementaux.

Les principaux mandats de la Société

Société de l'assurance automobile du Québec	
Fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec	Autres mandats
Indemnisation et réadaptation des personnes accidentées	Gestion de l'accès au réseau routier
Prévention et promotion en matière de sécurité routière	Contrôle du transport routier
	Personnes handicapées : – adaptation de véhicules – vignettes
	Amendes impayées
	Licences de commerçant/recycleur

2.

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.

LES ACTIVITÉS

Le patrimoine du Fonds d'assurance automobile du Québec est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Les lignes qui suivent présentent un survol de ces activités.

LA GESTION FINANCIÈRE DU RÉGIME D'ASSURANCE

Pour encadrer la gestion financière du régime d'assurance automobile, la Société a adopté une politique de financement ainsi qu'une politique de placement.

La politique de financement

La politique de financement de la Société vise une gestion financière réaliste et responsable du régime d'assurance. En application de cette politique, la Société détermine le niveau des contributions d'assurance nécessaire en tenant compte des besoins du Fonds d'assurance.

En raison de la situation financière du Fonds d'assurance qui, actuellement, est déficitaire, la Société devra prendre des mesures pour que celui-ci évolue vers une situation de plein financement. Rappelons, en effet, qu'il y a obligation légale à ce que, à compter du 31 décembre 2015, l'exploitation du Fonds d'assurance soit pleinement financée. La hausse des contributions d'assurance est donc inévitable. La Société veillera à ce que cette hausse se fasse de façon judicieuse et planifiée en tenant compte de la capacité à payer des assurés.

L'établissement du montant des contributions d'assurance

Dans l'établissement du barème des contributions d'assurance exigées des cotisants, la Société est tenue de viser l'équité entre ces derniers : la contribution exigée de chacun doit refléter au mieux le risque qu'il représente sur les routes.

De plus, la Société a instauré un processus continu de révision des contributions d'assurance. Elle vise ainsi à instaurer une certaine stabilité des montants que doivent payer les cotisants et à faire bénéficier ces derniers d'éventuelles réductions du coût du régime.

La politique de placement

La politique de placement de la Société est adaptée aux besoins du régime d'assurance. Elle vise à obtenir un rendement optimal de l'actif du Fonds d'assurance en tenant compte des objectifs et des particularités de ce régime.

LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

L'indemnisation

Le traitement des demandes

Dès qu'une demande d'indemnité est reçue à la Société, un dossier est ouvert et est assigné à un agent d'indemnisation. Ce dernier vérifie la recevabilité de la demande et, s'il y a lieu, établit l'admissibilité de la personne accidentée, détermine les indemnités auxquelles elle a droit, lui fournit toute l'information utile et lui communique, par écrit, les décisions prises à son sujet. Un soutien technique gratuit est offert à la personne accidentée (ou à celle qui la représente) qui a besoin d'une assistance pour remplir le formulaire de demande d'indemnité.

L'évaluation médicale

Pour établir le lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, pour mesurer la capacité de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles et pour évaluer l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de séquelles, une information médicale adéquate est nécessaire. Généralement, cette information est obtenue des médecins et des autres professionnels de la santé qui se sont chargés du traitement, des médecins évaluateurs de la Société, ainsi que des experts médico-légaux.

Le Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires

Les personnes souffrant d'une blessure aux tissus mous, comme l'entorse cervicale, constituent la clientèle de ce programme. Dans la semaine qui suit l'accident, la personne accidentée est dirigée vers des services de physiothérapie, où un traitement approprié à son cas lui est proposé. Lorsque la vitesse de récupération se révèle insuffisante, le programme prévoit l'intervention d'une équipe multidisciplinaire composée d'un médecin, d'un physiothérapeute, d'un ergothérapeute et d'un psychologue.

L'information à la clientèle

Une équipe de préposés aux renseignements répond aux questions de la clientèle. De l'information générale est également disponible dans le site Web de la Société. De plus, le service téléphonique automatisé offre aux personnes accidentées, ainsi qu'aux cliniques de physiothérapie, la possibilité d'obtenir, de façon sécuritaire, des renseignements techniques à propos de leurs dossiers. Signalons enfin que, depuis quelques années, la Société vise à permettre aux accidentés d'avoir accès directement à leur agent d'indemnisation. À la fin de l'année 2005, 38 p. 100 des agents d'indemnisation recevaient directement les appels de leurs clients, comparativement à un peu plus de 35 p. 100 à la fin de l'année 2004.

La prise en charge rapide à l'hôpital

Offert dans 30 hôpitaux de traumatologie, le service de prise en charge rapide permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée. Celle-ci est rapidement informée, de manière personnalisée, sur le régime. Une infirmière du centre hospitalier remplit le formulaire qu'elle transmet ensuite, par voie électronique, à la Société. L'agent d'indemnisation de la Société reçoit rapidement l'information pertinente pour accélérer le traitement de la réclamation. En 2005, plus de 9 000 personnes ont bénéficié de ce service, comparativement à 8 000 en 2004.

Les accidents à l'extérieur du Québec

Tout résident du Québec impliqué dans un accident de la route à l'extérieur du Québec a accès, au moyen d'une ligne sans frais, à de l'information et à de l'assistance au sujet de sa demande, qui est traitée rapidement. Au besoin, la Société peut procéder au rapatriement des personnes accidentées qui ont subi des blessures graves ou qui sont placées dans une situation complexe. Certains frais engagés sont alors remboursés selon les barèmes prévus.

La réadaptation

Les services de réadaptation sont destinés aux personnes accidentées de la route qui éprouvent des difficultés, ou risquent d'en éprouver, au moment du retour à leurs occupations habituelles (travail, études, vie à domicile, etc.). Des conseillers en réadaptation, répartis dans toutes les régions du Québec, soutiennent ces personnes dans leur processus de réadaptation. Le but visé est de permettre aux personnes accidentées de recouvrer rapidement, et au meilleur coût, le potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle qu'elles avaient au moment de l'accident de la route, et d'en favoriser le maintien à long terme. Pour atteindre ce but, le conseiller en réadaptation, en consultant la personne accidentée, établit un plan de réadaptation et applique les mesures requises pour sa mise en œuvre.

La révision des décisions

La personne accidentée qui se croit lésée par une décision en matière d'indemnisation ou de réadaptation peut en demander, par écrit, la révision. Le réviseur accompagne le client dans sa démarche, y compris, le cas échéant, dans la production de nouveaux documents. Après étude du dossier, le réviseur peut modifier la décision contestée ou la maintenir. Une personne qui se croit lésée par une décision en révision peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec.

Dans des cas exceptionnels, qui appellent une interprétation particulière de la Loi, les réviseurs sont habilités à proposer au réclamant une entente dont les termes respectent l'intention du législateur.

Les stratégies de soins

Le système intégré de traumatologie

En visant à minimiser les délais d'intervention, le système intégré de traumatologie contribue à diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes. Ce système fonctionne par l'intermédiaire d'un réseau d'accès rapide à des services complets en traumatologie, lequel a été établi en collaboration avec de nombreux partenaires rattachés principalement au réseau de la santé. Chaque maillon de ce réseau est soumis à des indicateurs particuliers de rendement pour ce qui est de l'accessibilité, de l'efficacité, de la qualité et de la continuité de ces services.

Depuis sa mise en place, au début des années 1990, le système intégré de traumatologie a beaucoup évolué. De 1992 à 2004, le taux de mortalité des victimes de traumatismes majeurs est passé de près de 52 p. 100 à un peu plus de 8 p. 100³. Le réseau de traumatologie québécois se situe maintenant parmi les plus performants au monde.

Les ententes pour fournir des services de réadaptation

Pour assurer des services de réadaptation de qualité aux blessés graves de la route, la Société entretient un partenariat soutenu par des ententes avec 10 centres de neurotraumatologie, 17 établissements de réadaptation et 14 associations d'entraide communautaire, répartis dans toutes les régions du Québec. En favorisant la précocité et la continuité des services, ces ententes visent à réduire la durée et la gravité de l'invalidité, particulièrement chez les personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral, une blessure médullaire ou une blessure orthopédique grave.

3. LIBERMAN, M., MULDER, D.S., LAVOIE, A., SAMPALIS, J.S. Implementation of a Trauma Care System: Evolution Through Evaluation. *The Journal of Trauma – Injury, Infection and Critical Care*, vol. 56, n° 6, juin 2004, pp. 1330-1335.

La recherche

En vue d'améliorer continuellement la qualité des services offerts aux personnes accidentées de la route, la Société mène ou commandite des activités de veille, de recherche et d'évaluation. Ces activités visent essentiellement à connaître et à apprécier les facteurs influant sur l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées, à amplifier les connaissances en traumatologie, à optimiser le système intégré de traumatologie et à analyser diverses questions d'importance pour le régime d'assurance automobile.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Appuyées par des contrôles policiers adéquats, la prévention routière et la promotion de la sécurité routière constituent l'approche que privilégient les pays industrialisés pour réduire le nombre de victimes de la route et la gravité des accidents. Le Québec ne fait pas exception. La Société, quant à elle, vise principalement à améliorer le comportement des usagers de la route et à assurer la sécurité des véhicules.

La prévention

Dans l'approche de la Société en matière de sécurité routière, les actions préventives tiennent une place importante.

Pour aider les candidats à obtenir leur permis de conduire, la Société met au point des outils d'apprentissage de la conduite de véhicules ainsi que des méthodes et des outils d'évaluation de leur capacité et de leur compétence. Par la suite, l'apprentissage des nouveaux conducteurs est encadré dans un programme d'accès graduel à la conduite.

La Société met également en place des normes et des programmes permettant d'intervenir auprès des conducteurs qui, par leur comportement, présentent un risque élevé pour l'ensemble des usagers de la route. Ces normes et programmes visent aussi bien les comportements que la capacité de conduire, puisque cette dernière peut diminuer au cours de la vie d'un conducteur. De plus, la Société exerce un suivi de la capacité de conduire des titulaires de permis; elle le fait par divers moyens, parmi lesquels le dossier des points d'inaptitude et l'évaluation médicale des conducteurs. En ce qui concerne les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Société a mis en place un système de suivi du comportement qui prévoit le signalement à la Commission des transports de ceux qui présentent un risque élevé.

En matière de sécurité des véhicules, la Société se tient informée des modes de transport en émergence, dont elle cherche à estimer l'incidence sur le bilan routier. Elle établit les normes de sécurité des véhicules ainsi que les normes d'adaptation de véhicules pour les personnes handicapées.

Enfin, la Société fait des recommandations visant à faire évoluer le cadre législatif et réglementaire en vue de favoriser davantage un aspect ou l'autre de la sécurité routière.

La promotion

La promotion de la sécurité routière vise à inciter les usagers de la route à adopter des comportements sécuritaires. En ce domaine, la Société utilise divers moyens éprouvés (comme les campagnes publicitaires, les tournées d'information, les activités de relations publiques et le matériel éducatif), et mène plusieurs actions de concert avec les corps policiers et d'autres partenaires. Elle analyse régulièrement les résultats de ses actions en vue d'en accroître l'efficacité.

Les activités de promotion s'adressent au grand public ou encore à des usagers de la route plus vulnérables ou plus à risque, qu'ils soient conducteurs, piétons ou cyclistes. Ainsi, certaines actions sont menées de manière distincte auprès des enfants, des jeunes adultes, des travailleurs ou des personnes en perte d'autonomie, en les joignant dans leur milieu (écoles, cinémas, entreprises, etc.). Les campagnes « grand public » abordent les thèmes qui correspondent à des facteurs d'accident très importants, tels l'alcool et la vitesse. D'autres activités de sensibilisation visent à favoriser une utilisation adéquate des systèmes de retenue, par exemple le siège d'auto pour enfant.

La recherche

Les travaux de recherche constituent l'assise de l'intervention de la Société en matière de sécurité routière; ils servent à acquérir une meilleure connaissance du comportement des usagers de la route. L'analyse des données disponibles, les enquêtes, les activités de veille, le partage d'expertise à l'échelle internationale et autres activités de recherche permettent à la Société de cerner les facteurs déterminants des accidents de la route et de mettre au point des stratégies d'intervention pour ensuite en évaluer l'efficacité.

DES RÉSULTATS ET DES RÉALISATIONS

La présente section résume les résultats obtenus par la Société, en 2005, en tant que fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec et elle décrit certaines de ses réalisations. Ces résultats et ces réalisations ont trait au régime d'assurance automobile, aux services aux personnes accidentées et à la sécurité routière.

À L'ÉGARD DU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Sous ce titre, les résultats obtenus ont trait à l'équilibre financier du régime d'assurance automobile et à son évolution.

L'équilibre financier du régime

Le Fonds d'assurance automobile du Québec souffre d'un sous-financement chronique. Chaque année, les accidents génèrent des dépenses plus élevées que les revenus qui s'y rattachent. Pour les accidents de l'année 2005, cet écart approche le demi-milliard de dollars.

Depuis 1982, les sommes perçues en contributions d'assurance sont insuffisantes pour financer adéquatement le régime public d'assurance. Il y a quelques années, la situation s'est aggravée et il est maintenant urgent de revoir le financement de ce régime. En 2005, son taux de financement pour l'année courante n'est que de 64 p. 100 (la valeur cible est de 100 p. 100). De plus, depuis deux ans, le régime est sous capitalisé; en 2005, son actif ne compte que pour 95 p. 100 de ses dettes (la valeur cible est de 100 p. 100). Un troisième indicateur, le taux de retour aux assurés, démontre qu'en 2005, pour chaque dollar versé en contributions d'assurance, les assurés recevaient 1,55 dollar en indemnités et en services (la valeur cible est de 88 cents).

En 2005, l'augmentation de la valeur marchande du portefeuille du Fonds d'assurance constitue le principal facteur ayant eu un effet positif sur les indicateurs financiers. En effet, l'année 2005 a été caractérisée par un rendement de 17,9 p. 100 sur les placements, ce qui est tout à fait exceptionnel. Toutefois, il est important de signaler que les perspectives de rendement pour les prochaines années sont beaucoup plus modestes. Selon les prévisions de la Caisse de dépôt et placement du Québec, le rendement attendu pour un portefeuille semblable à celui du Fonds d'assurance est de 7 p. 100 par an, en moyenne, pour les dix prochaines années.

Parmi les principaux facteurs qui ont eu un effet négatif sur les indicateurs financiers en 2005, mentionnons la détérioration du bilan routier de même que le coût d'indemnisation qui est plus élevé que ce qui avait été prévu, en raison, essentiellement, de l'indexation des indemnités pour tenir compte de l'inflation.

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, qui a été sanctionné en décembre 2004, visait à assurer l'équilibre financier et la pérennité du régime d'assurance automobile. Cette loi prévoit qu'au plus tard le 31 décembre 2015, les activités d'assurance seront pleinement financées. De plus, les déficits de capitalisation du Fonds d'assurance, constatés à la fin de chaque exercice financier, doivent être comblés à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans. En 2006, conformément aux dispositions de cette loi, la Société soumettra au conseil d'experts une proposition de hausse des contributions d'assurance. Après avoir tenu une consultation publique, ce conseil lui fera part de ses recommandations. Selon ce qui est prévu, une première hausse des contributions d'assurance entrera en vigueur en janvier 2007.

La recherche

En 2005, la Société a poursuivi ses travaux de comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile. Elle a mis à jour le tableau des indicateurs de contributions d'assurance de ces régimes et elle s'est penchée sur la comparaison des sanctions administratives imposées aux criminels de la route. Elle a également entrepris un suivi des études portant sur les divers types de régimes sans égard à la responsabilité en vigueur à l'extérieur du Québec.

Dans le cadre du Programme de recherche universitaire en droit, plusieurs études ont été menées à terme en 2005. L'une d'elles traite des conséquences des régimes sans égard à la responsabilité sur diverses questions comme l'alcool au volant, les accidents médicaux, l'administration des sociétés, et la pratique professionnelle des avocats et des notaires.

À L'ÉGARD DES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

Les résultats à l'égard des services aux personnes accidentées ont trait à l'amélioration du service, à la prévention et au règlement des litiges, de même qu'à la recherche.

L'amélioration du service

En 2005, la Société a décidé de recentrer son action en matière d'assurance automobile en vue d'accroître l'efficacité administrative tout en assurant des services de qualité aux personnes accidentées. À cette fin, un plan d'action a été préparé; ce plan a été présenté au personnel à la fin de l'automne 2005, sous le titre *Virage assuré*. Dorénavant, la Société décidera du processus de traitement des demandes d'indemnisation en fonction des caractéristiques du dossier plutôt qu'en fonction de la nature des blessures. De plus, elle vise à identifier les personnes accidentées qui risquent de développer une incapacité chronique et à adapter le service à leurs besoins. Enfin, elle verra à mieux intégrer l'intervention des conseillers en réadaptation dans le processus d'indemnisation.

De concert avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Société a mis en place des mesures visant à simplifier la démarche des personnes accidentées qui sont victimes de la route alors qu'elles reçoivent déjà une indemnité de remplacement de revenu à la suite d'un accident du travail.

Relativement au réseau de traumatologie québécois, la Société s'est vu confier un quatrième mandat, lequel consiste à développer et à gérer des fonctions évaluatives en traumatologie. À cette fin, elle a créé un site Web accessible à l'ensemble de la population. Entre autres choses, ce site permettra, sur la base d'indicateurs de performance et de normes reconnues, de mesurer l'efficacité et l'efficience du Continuum de services en traumatologie (CST). Avec cet outil, la Société veut favoriser l'adoption de meilleures pratiques et réduire le délai d'intervention des spécialistes, ce qui permettra de diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les blessés graves.

En 2005, six centres de traumatologie se sont ajoutés aux 24 établissements qui offraient le service de prise en charge rapide. Par ce service, la personne accidentée est indemnisée plus rapidement. En effet, son dossier d'indemnisation est ouvert à partir de l'établissement où elle est traitée et sa demande d'indemnité est transmise par voie électronique. De plus, la Société a mis sur pied une équipe qui prend rapidement en charge les personnes impliquées dans un accident de la route considéré comme multiple, tel un carambolage.

Mis en place au cours des dernières années, le Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires accélère le retour à une vie normale pour les personnes accidentées qui souffrent de lésions aux tissus mous. Comme en témoigne un sondage effectué en 2005, les personnes qui bénéficient de cette approche démontrent un degré de satisfaction très élevé et sont réintégrées plus rapidement dans leurs activités habituelles. Elles dépendent donc moins longtemps des indemnités que verse la Société. 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, comparativement à 16,1 p. 100 en 2004. Pour les besoins de ce programme, la Société a reconduit, jusqu'en 2007, les ententes qu'elle avait conclues avec 92 cliniques de physiothérapie et 14 centres d'évaluation.

La prévention et le règlement des litiges

Instauré en 2004, le processus de détection précoce des manifestations d'insatisfaction permet de diminuer le nombre de demandes de révision formulées par les personnes indemnisées. En 2005, parmi les personnes indemnisées ayant manifesté leur intention de contester une décision prise en première instance, le tiers y a finalement renoncé.

Toujours en 2005, la Société a terminé la mise en place du nouveau processus d'échange d'information entre le réclamant et le réviseur. Rappelons que, depuis février 2004, le réviseur a la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur. Cette nouvelle façon de faire a pour but d'améliorer la qualité du service en tenant un meilleur compte de la situation de chaque réclamant. Elle permet en outre de réduire le nombre d'appels devant le Tribunal administratif du Québec, les ententes conclues ne pouvant faire l'objet d'un appel devant ce tribunal.

Fidèle à son objectif de favoriser le règlement à l'amiable des litiges, la Société préconise la conciliation comme moyen de régler les différends devant le Tribunal administratif du Québec. En 2005, 31 p. 100 des requêtes traitées par ce tribunal en matière d'assurance automobile ont été entendues en conciliation. Le taux de succès de la conciliation a été de 72 p. 100.

La recherche et l'évaluation

Dans le domaine des services aux personnes accidentées, la Société, en collaboration avec plusieurs partenaires, a contribué au financement de projets de recherche. De plus, elle-même en a également mené quelques-uns.

En ce qui a trait aux projets subventionnés, trois ont été menés à terme au cours de l'année. Ils ont permis, notamment, de mieux comprendre le profil des personnes qui souffrent d'un traumatisme crânio-cérébral et d'évaluer le coût des services médicaux et sociaux qui leur sont donnés. Huit autres projets ont fait l'objet d'un suivi; les résultats sont attendus en 2006. Enfin, six nouveaux projets de recherche ont été entrepris; leurs résultats seront connus en 2007 ou en 2008, selon le cas.

Parmi les projets qu'a menés la Société en 2005, il y a lieu de signaler l'évaluation de la Politique de réadaptation. Les recommandations formulées à la suite de cette étude ont favorisé un meilleur arrimage des interventions en réadaptation à l'intérieur du processus global d'indemnisation. Différentes études ont également été menées en vue de mieux connaître la clientèle, de mesurer l'évolution des services offerts et de juger des résultats obtenus.

À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les résultats à l'égard de la sécurité routière se traduisent par une évolution du nombre de victimes de la route. Les efforts de la Société en cette matière portent essentiellement sur la prévention et la promotion ainsi que sur la recherche. Ils visent à faire évoluer le comportement des usagers de la route, à assurer la sécurité des véhicules et à améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des biens.

Le bilan routier

Au Québec, depuis quelques années, on dénombre annuellement environ 650 décès, 6 000 blessés graves et 50 000 blessés légers. L'année 2005 assombrit ce bilan puisque le nombre de victimes de la route dépasse d'au moins 5 p. 100 la moyenne dans chacune de ces catégories.

Dans les indicateurs de son plan stratégique qui se rapportent au bilan routier, afin d'atténuer l'effet des fluctuations annuelles, la Société utilise des moyennes triennales plutôt que des données annuelles. Ainsi, pour la période allant de 2003 à 2005, les moyennes triennales du nombre de décès et de blessés graves s'élèvent respectivement à 657 et à 6 169, comparativement à 657 décès et à 5 854 blessés graves pour la période allant de 2002 à 2004. Ces résultats démontrent la stabilité du nombre de décès et la tendance à la hausse du nombre de blessés graves.

Selon une étude de la Société, le coût social du bilan routier s'élève à près de 4 milliards de dollars. Ce montant comprend la valeur de la perte de production, le coût de l'indemnisation et des soins liés aux dommages corporels, le coût de la réparation des dommages matériels ainsi que le coût de la prévention.

La prévention et la promotion

En ce qui concerne la prévention et la promotion en matière de sécurité routière, la Société et ses partenaires ont mené de nombreuses actions en 2005. Celles-ci ont surtout eu trait à la conduite avec les facultés affaiblies, à la vitesse excessive, aux conducteurs à risque, aux dispositifs de retenue, aux piétons et, enfin, aux véhicules lourds.

La conduite avec les facultés affaiblies

Pour la période allant de 2002 à 2004, 33,2 p. 100 des conducteurs décédés à la suite d'un accident de la route avaient une alcoolémie supérieure à la limite permise de 80 mg par 100 ml de sang. Cette moyenne triennale dépasse la cible, qui avait été fixée à 29,5 p. 100.

En vue de contrer ce phénomène, une campagne de publicité a été menée en 2005 sous le même thème que celui de 2004, c'est-à-dire : « Prévoyez le coup! Lorsqu'on boit, on ne conduit pas ». Cette publicité était destinée à l'ensemble des conducteurs québécois, mais ciblait particulièrement les hommes âgés de 25 à 44 ans.

La Société a participé au projet de l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec, lequel visait à sensibiliser les jeunes âgés de 16 à 25 ans aux risques liés à la conduite automobile sous l'influence du cannabis. Elle a également participé aux travaux du comité interministériel en toxicomanie en vue d'élaborer le Plan d'action interministériel 2006-2011 en toxicomanie. Ce plan devrait être dévoilé au début de 2006.

Sur le plan législatif, la Société a formulé des commentaires relativement au projet de loi C-16 visant à modifier le Code criminel pour faciliter les enquêtes en matière de conduite avec les facultés affaiblies par les drogues. Le projet de loi C-16 a été modifié en conséquence. Toutefois, au moment de la dissolution de la 38^e législature du Parlement du Canada, le 29 novembre 2005, il n'avait pas encore franchi l'étape de la deuxième lecture. Par ailleurs, la Société a amorcé des travaux afin d'introduire dans le Code de la sécurité routière une nouvelle infraction entraînant une suspension du permis de conduire pour une période de deux jours à la suite d'un échec aux épreuves standards de sobriété effectuées en bordure de la route.

La vitesse inadaptée ou excessive

Dans nos sociétés occidentales, la vitesse est valorisée. De plus, il n'existe aucun véritable consensus social réprouvant la vitesse inadaptée ou excessive au volant. Or, la vitesse est, avec l'alcool au volant, l'une des deux principales causes d'accidents occasionnant des décès ou des blessures graves. L'importance relative de la vitesse, toutefois, est plus grande en ce qui concerne les décès qu'en ce qui a trait aux blessés graves. Ainsi, pour la période allant de 2003 à 2005, la proportion des décès imputés à la vitesse est de 23,4 p. 100 (154 décès), alors qu'elle est de 17,8 p. 100 pour les blessés graves (1 099 blessés graves). Ces résultats dépassent les cibles qui avaient été établies pour cette période.

En 2005, la Société a mené une campagne de publicité télévisée sous le thème, déjà exploité en 2004 : « La vitesse peut vous ralentir pour la vie ». Cette campagne visait à sensibiliser les jeunes conducteurs aux risques liés aux excès de vitesse. De plus, pour donner suite au rapport déposé à la fin de 2004 par la Table de concertation sur la vitesse, la Société a collaboré à l'élaboration d'un plan d'action interministériel visant à contrer la vitesse excessive ou inadaptée.

Les conducteurs à risque

En réponse à une demande de la table de concertation réunissant des représentants du gouvernement et de l'industrie, la Société a mené des actions visant particulièrement ceux qui, parmi les conducteurs de véhicules lourds, présentent des risques plus élevés pour la sécurité routière. Ainsi, en 2005, elle a poursuivi les travaux visant à mettre au point une façon d'encadrer le comportement des conducteurs professionnels et elle a collaboré avec le ministère des Transports en vue d'apporter les modifications législatives appropriées.

Adoptées en décembre 2005, les nouvelles dispositions permettront, lorsqu'elles entreront en vigueur, de mettre en place diverses mesures d'évaluation du comportement des conducteurs de véhicules lourds, telles que le modèle d'intervention progressive et le programme d'excellence. Le comportement de chaque conducteur sera suivi dans un dossier personnalisé, comme cela se fait déjà pour les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Les dispositifs de retenue

En 2004-2005, une enquête menée par Transports Canada révèle 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), de même qu'au résultat de l'enquête précédente, menée en 2002-2003 (93,3 p. 100). Le Québec passe ainsi du premier au cinquième rang des provinces canadiennes. Ici encore, la Société mise sur une action concertée pour améliorer la situation.

Pour sa part, le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour enfant est de 54,2 p. 100 en 2005. Donc, au moins un enfant sur deux est bien protégé en automobile. Bien qu'il soit inférieur à la cible établie à 60 p. 100, ce résultat constitue tout de même une amélioration par rapport à 2003. Afin de maintenir la progression observée depuis 1997, la Société mène des actions de sensibilisation sur une base continue, comme les cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants. D'autres moyens seront explorés en vue d'accroître l'efficacité de ces activités.

Les piétons

Les moyennes triennales 2003-2005 du nombre de piétons décédés et du nombre de piétons blessés gravement s'élèvent respectivement à 81 et à 539. Dans le cas des décès, fort heureusement, le résultat est passablement inférieur à la cible, qui avait été fixée à 104 décès. En ce qui a trait aux blessés graves, par contre, le résultat dépasse très légèrement la cible établie à 535.

Bon an, mal an, sur nos routes, environ 15 p. 100 de toutes les personnes qui sont décédées et 10 p. 100 de toutes celles qui subissent des blessures graves sont des piétons. Comme les piétons se trouvent en proportion plus importante parmi les jeunes et les personnes âgées, il faut s'attendre à ce que, dans les prochaines décennies, le vieillissement de la population ait un effet à la hausse sur le nombre de victimes de la route parmi les piétons. C'est pourquoi la Société travaille en concertation avec diverses organisations dans le but de sensibiliser les usagers de la route aux dangers qui guettent les piétons.

Les véhicules lourds

En 2005, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd a augmenté de 6 p. 100 par rapport à la période précédente, tandis que celle du nombre de blessés graves affiche une nette tendance à la hausse depuis plusieurs années.

Soucieuse d'améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des biens, la Société vise à réduire le taux de défauts mécaniques majeurs sur les véhicules lourds. Selon une enquête menée en 2005, ce taux est de 13,6 p. 100; il a diminué constamment depuis 1997, alors qu'il se situait à 27,2 p. 100. En ce qui a trait au contrôle des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif, la Société se concentre sur celles qui possèdent un véhicule dont un contrôle sur route a révélé une non-conformité mécanique majeure qui n'est pas fortuite.

De plus, afin de s'ajuster aux modifications adoptées par le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé en ce qui a trait aux vérifications à effectuer avant le départ et à la vérification mécanique, la Société poursuit ses échanges avec les autres administrations gouvernementales canadiennes et continue ses travaux de révision du Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers. Les modifications au règlement devraient entrer en vigueur en 2007.

En 2005, la Société a poursuivi sa participation aux travaux de différents groupes visant à contrer la fatigue et la somnolence au volant chez les conducteurs de véhicules lourds, notamment les travaux qui ont été menés sous le patronage du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé. Elle a également participé au projet de mise en place d'un programme nord-américain de gestion de la fatigue au volant. En parallèle, elle a poursuivi ses travaux de développement de la réglementation québécoise sur les heures de conduite et de travail.

La recherche

En 2005, la Société a continué de produire des études et des statistiques en matière de sécurité routière. À ce propos, signalons l'interprétation du bilan routier et un dossier sur les véhicules commerciaux. Des enquêtes ont aussi été menées sur certains sujets, comme la conformité des camions lourds aux différentes normes et l'utilisation adéquate des sièges d'auto pour enfants. Par ailleurs, la Société prend part, avec d'autres organismes, à la réalisation d'études spécifiques, comme le projet « Auto 21 » sur les collisions latérales. Enfin, elle participe à des comités ou à des tables de concertation où elle fournit son expertise aux autres partenaires exerçant des activités en sécurité routière.

LES RESSOURCES

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec fixe deux obligations en ce qui concerne la situation financière du Fonds d'assurance automobile du Québec.

La première obligation a rapport au financement des indemnités payables aux victimes d'accidents survenus au cours d'une année donnée, par les revenus afférents à cette même année. À cet égard, la loi exige le rétablissement de l'équilibre budgétaire au plus tard en 2015. Une telle contrainte vise à assurer une forme d'équité envers les assurés en évitant que les cotisants d'une année n'aient à payer pour des accidents survenus au cours d'une autre année.

La seconde obligation concerne la capitalisation des indemnités à verser, au cours des années à venir, à l'ensemble des victimes déjà connues d'accidents de la route. Sur ce plan, la loi prévoit que tout déficit constaté doit être éliminé à l'intérieur d'une période n'excédant pas 15 ans. Cette exigence vise à garantir que l'actif du Fonds d'assurance est suffisant pour permettre de remplir toutes les obligations de la Société envers les victimes.

Ces questions seront examinées dans les trois premiers volets de la présente section, qui en comporte quatre :

- le premier volet présente les revenus et les dépenses du Fonds d'assurance afférents à l'année d'assurance 2005. Il permettra d'examiner la question du financement du Fonds;
- le deuxième volet présente l'actif et le passif du Fonds d'assurance. Il permettra d'examiner la question de la capitalisation des indemnités à verser au cours des prochaines années;
- le troisième volet fait le point sur la situation financière du Fonds d'assurance;
- le dernier volet porte sur les flux de trésorerie du Fonds d'assurance.

LES REVENUS ET LES DÉPENSES AFFÉRENTS À L'ANNÉE D'ASSURANCE 2005

Les revenus

Pour financer l'indemnisation des victimes dont l'accident est survenu en 2005, les revenus du Fonds d'assurance s'élèvent à 774 millions de dollars, dont 685 millions de dollars proviennent des contributions d'assurance perçues au moment de l'immatriculation d'un véhicule et de la délivrance ou du renouvellement d'un permis de conduire.

LES REVENUS DU FONDS D'ASSURANCE RELATIFS À L'ANNÉE COURANTE

(en millions de dollars)	2005 ⁴	2004 ⁴
Contributions d'assurance	685	671
Revenus de placements	89	69
Autres	1	1
Total	774	740

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égalise pas le total.

L'augmentation de 2 p. 100, par rapport aux résultats de l'année 2004, des revenus provenant des contributions d'assurance est attribuable à la croissance du parc automobile et à l'augmentation du nombre de conducteurs.

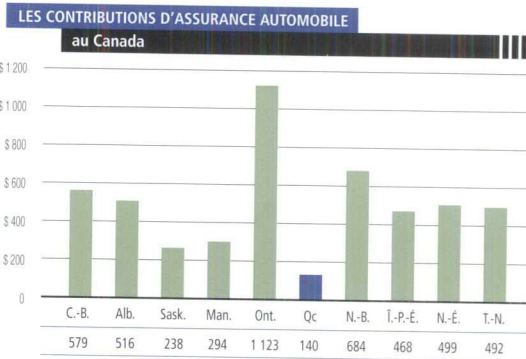
La situation au Canada

Une étude faite à la demande de la Société, en 2005, par une firme d'actuaire-conseils⁵, permet de constater que les contributions d'assurance automobile pour blessures corporelles au Québec sont nettement inférieures à celles qui sont exigées, pour une protection comparable, dans le reste du Canada. Par exemple, comme l'illustre le graphique à la page suivante, pour un conducteur de 42 ans, titulaire d'un permis de conduire depuis 24 ans et propriétaire d'un véhicule de promenade, les contributions d'assurance exigées dans les autres provinces varient de 238 \$ à 1 123 \$, alors qu'au Québec, il n'en coûte que 140 \$⁶. C'est donc au Québec que les contributions d'assurance automobile pour les blessures corporelles sont les moins élevées au Canada, et de loin.

4. Le montant total des revenus ne tient pas compte des autres revenus de placements.

5. Eckler associés ltée. Rapport sur les primes d'assurance automobile pour l'indemnisation des blessures au Canada. Juillet 2005.

6. Aux fins de comparaison, 10 \$ ont été ajoutés à la contribution de 130 \$ payable à la Société pour un véhicule de promenade. Cet ajustement vise à tenir compte du fait que les Québécois doivent souscrire une assurance responsabilité auprès d'un assureur privé pour la couverture des dommages causés à l'extérieur du Québec.



En 2005, des revenus de placements extraordinairement élevés ont été obtenus par suite du rendement exceptionnel du portefeuille de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Cette performance hors du commun se traduit par des revenus de placements de 89 millions de dollars relativement aux contributions d'assurance de l'année courante, alors que, selon les prévisions à long terme, les revenus attendus étaient plutôt de l'ordre de 35 millions de dollars.

Les dépenses

Les dépenses du Fonds d'assurance relatives à l'année d'assurance 2005 s'élèvent à 1 204 millions de dollars. Le coût relatif à l'indemnisation des accidentés de la route compte pour la majeure partie de ces dépenses; il totalise 1 131 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 4,5 p. 100 par rapport aux résultats de l'année 2004.

LES DÉPENSES LIÉES AUX ACCIDENTS DE L'ANNÉE COURANTE
(en millions de dollars)

	2005	2004
Dépenses d'indemnisation	1 131	1 083
Frais d'administration	58	52
Autres	15	53
Total	1 204	1 187

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égalise pas le total.

Les dépenses d'indemnisation augmentent d'année en année, et ce, à un rythme supérieur à celui de l'inflation. Les principales raisons de cette augmentation sont la détérioration du bilan routier et l'indexation des indemnités pour tenir compte de l'inflation. Les frais d'administration ont également augmenté légèrement; ils incluent les dépenses relatives à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

Rappelons que le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) a mis fin à l'obligation de financer certaines dépenses qui n'ont aucun lien avec la mission d'assurance. Ainsi, depuis 2004, le Fonds d'assurance n'a plus à financer le programme d'adaptation de véhicules ni la gestion des vignettes pour les personnes handicapées. De plus, le 31 mars 2005, il a également cessé de financer le transport par ambulance; cette dépense est donc passée à 13 millions de dollars en 2005, alors qu'elle était de 51 millions de dollars en 2004.

Le déficit de financement

On constate donc que, malgré l'augmentation des dépenses d'indemnisation et la stagnation des revenus provenant des contributions d'assurance, le déficit de financement de l'année courante a légèrement diminué, passant de 448 millions de dollars en 2004 à 430 millions de dollars en 2005. Ce sont les revenus de placements élevés qui ont permis de limiter, de façon ponctuelle, la progression de ce déficit.

LE DÉFICIT DE FINANCEMENT DE L'ANNÉE COURANTE
(en millions de dollars)

	2005	2004
Revenus	774	740
Dépenses	1 204	1 187
Déficit de financement	430	448

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égalise pas le total.

Le problème de sous-financement des opérations du Fonds est toujours bien présent, c'est-à-dire que, chaque année, les accidents génèrent des dépenses plus élevées que les revenus afférents à l'année d'accident.

L'ACTIF ET LE PASSIF DU FONDS D'ASSURANCE

L'actif

Les placements qui constituent le portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec représentent l'essentiel de son actif. Ils sont investis dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec, sous forme d'unités de dépôts à participation.

La gestion des placements

L'année 2005 est caractérisée par le rendement exceptionnel de 17,9 p. 100 obtenu sur les placements. Ainsi, les unités de dépôts à participation ont généré des revenus de 1 152 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 30 p. 100 par rapport à l'année précédente.

La majeure partie des revenus de placements, soit 727 millions de dollars, provient de l'accroissement de la valeur marchande du portefeuille au cours de 2005. Les revenus courants comptent pour 291 millions de dollars, tandis que les gains réalisés (sur le rééquilibrage du portefeuille et sur la disposition d'unités de dépôts à participation) comptent pour 134 millions de dollars.

Rappelons qu'en 2004, une nouvelle convention comptable a été adoptée : il s'agit de l'évaluation des placements à leur juste valeur marchande. Cette convention reflète une tendance internationale et tire son origine d'une norme comptable touchant les instruments financiers, qui entrera en vigueur au Canada pour l'exercice financier 2007. Son adoption anticipée permet au Fonds d'assurance de continuer d'harmoniser ses pratiques comptables avec celles des commissions des accidents du travail des provinces et des territoires canadiens. Avec cette nouvelle convention, les résultats financiers globaux représentent mieux la valeur marchande de l'actif, mais ils sont aussi davantage sujets à des fluctuations selon les réactions à court terme du marché. Ils sont donc moins représentatifs des résultats des opérations d'assurance.

Le rendement exceptionnel obtenu en 2005 est principalement attribuable à la performance du portefeuille immobilier et de celui des placements privés, qui ont respectivement obtenu des rendements de 39 p. 100 et de 30 p. 100. Les portefeuilles relatifs aux marchés boursiers canadiens et aux marchés étrangers ont connu, quant à eux, des performances de l'ordre de 20 p. 100.

VALEUR MARCHANDE AU 31 DÉCEMBRE 2005
DU FONDS PARTICULIER DÉTENU PAR LE FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE
DU QUÉBEC À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

(en millions de dollars)

	Répartition		Répartition	
	2005	%	2004	%
Titres à revenus fixes nominaux	1 897,8	25,3	1 869,0	27,1
Actions, placements privés et autres	3 504,5	46,6	3 335,7	48,4
Titres sensibles à l'inflation (ORR et immobilier)	2 109,0	28,1	1 685,8	24,5
	7 511,3	100,0	6 890,5	100,0
Revenus coursus	(53,2)		(37,4)	
Valeur nette des unités de dépôts à participation	7 458,1		6 853,1	

Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des éléments n'égalé pas le total.

Cependant, pour les dix prochaines années, la Caisse de dépôt et placement du Québec prévoit un rendement annuel moyen de 7,0 p. 100 pour un portefeuille semblable à celui du Fonds d'assurance. Selon ces perspectives, partagées par l'ensemble des gestionnaires de fonds canadiens de grande envergure, aucun gain exceptionnel n'est anticipé, à moyen terme, pour le Fonds d'assurance.

Le passif

Le passif du Fonds d'assurance automobile est principalement constitué du passif actuariel. Ce dernier représente la somme que le Fonds doit contenir, à une date donnée, pour assurer le paiement des indemnités futures aux victimes dont l'accident est survenu avant cette date. Au 31 décembre 2005, il atteignait 7,5 milliards de dollars.

Le déficit accumulé et le taux de capitalisation

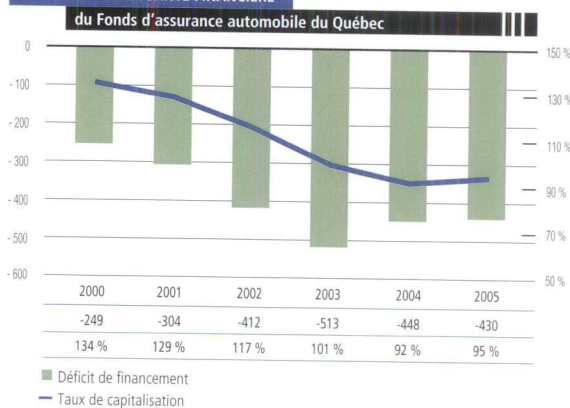
En 2005, malgré la remarquable performance du portefeuille du Fonds d'assurance automobile du Québec, l'excédent enregistré n'est que de 219 millions de dollars. Le déficit accumulé du Fonds a donc diminué d'autant, passant de 617 millions de dollars qu'il était à la fin de 2004 à 398 millions de dollars au 31 décembre 2005. À cette date, le taux de capitalisation (actif par rapport au passif) est de 95 p. 100. Cela signifie que, pour chaque dollar qui devra être versé aux victimes de la route, seulement 95 cents sont en réserve dans le Fonds.

	2005	2004
Actif	7 665	6 943
Passif	8 063	7 560
Déficit accumulé	398	617
Taux de capitalisation	95 %	92 %

LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE DU FONDS

Comme le démontre le graphique ci-dessous, le Fonds d'assurance automobile du Québec souffre d'un sous-financement chronique. Étant donné que le bilan routier se détériore, que les dépenses d'indemnisation augmentent et que les contributions d'assurance ne sont pas ajustées en conséquence, le déficit prend constamment de l'ampleur. Le rendement remarquable obtenu sur les placements du Fonds d'assurance pour 2005 n'a que temporairement retardé cette progression.

ÉVOLUTION DE LA SANTÉ FINANCIÈRE⁷



Sanctionné en décembre 2004, le projet de loi n° 55 (2004, c. 34) vise à apporter une solution durable à ces problèmes. Il permet de s'assurer que les sommes prélevées auprès des automobilistes pour le volet assurance constitueront dorénavant un patrimoine fiduciaire distinct, et habilite la Société à prendre les mesures nécessaires pour respecter ses engagements actuels et futurs envers les victimes. Tel qu'il a été mentionné précédemment, la loi prévoit qu'au plus tard le 31 décembre 2015, les activités du Fonds d'assurance seront pleinement financées. De plus, les déficits de capitalisation de ce fonds à la fin de chaque exercice financier doivent être comblés à l'intérieur d'une période n'excédant pas quinze ans.

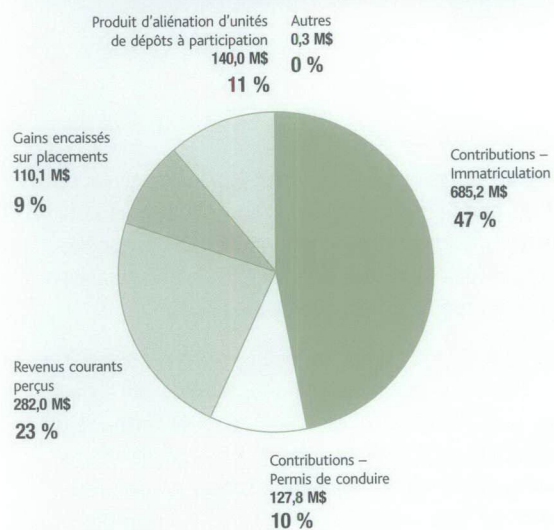
En qualité de fiduciaire du Fonds d'assurance, la Société s'est donc engagée à faire de la santé financière de ce fonds une priorité pour les années à venir. À cette fin, elle examinera des façons de contenir la croissance des dépenses et d'ajuster les revenus à la réalité. En 2006, conformément à la loi, la Société soumettra une proposition de hausse des contributions d'assurance au conseil d'experts que le gouvernement aura précédemment mis sur pied. Ce conseil tiendra une consultation publique et remettra son rapport à la Société, qui devra le rendre public. Celle-ci annoncera ensuite sa décision. Il est prévu qu'une première hausse des contributions d'assurance entre en vigueur en janvier 2007.

LES FLUX DE TRÉSORERIE

Tel que le prévoit la loi, la Société a transféré au Fonds d'assurance automobile du Québec, sur une base quotidienne, toutes les sommes qu'elle a perçues à titre de contributions d'assurance. Au cours de l'exercice 2005, les contributions d'assurance versées par la Société au Fonds d'assurance ont totalisé 696 millions de dollars, comparativement à 676 millions de dollars en 2004.

Par ailleurs, les placements ont généré des encaissements de 532 millions de dollars, comparativement à 566 millions de dollars pour l'exercice 2004. Cette diminution résulte principalement de la vente d'unités de dépôts à participation de la Caisse de dépôt et placement du Québec au cours de 2005. En effet, le Fonds d'assurance a procédé à la vente de 140 millions de dollars d'unités de dépôts à participation, alors qu'elle en avait vendu pour 225 millions de dollars en 2004.

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS



Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des encaissements n'égalé pas le total.

Rappelons que le Fonds d'assurance a un compte à payer à la Société. Une partie du produit de la vente des unités de dépôts à participation, soit 60 millions de dollars, a été versée à la Société en vue de réduire ce compte à payer. Au 31 décembre 2005, le solde de ce compte s'établit à 170 millions de dollars. Le Fonds d'assurance a payé des frais d'intérêts de 3 millions de dollars relativement à ce compte. Ceux-ci ont été calculés au taux de la marge de crédit de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Le Fonds d'assurance a terminé l'année 2005 avec un solde de dépôts à vue de 106 millions de dollars. Les deux principales raisons qui expliquent cette situation sont des revenus de placements plus élevés que ce qui avait été prévu initialement ainsi que le report en 2006 d'un déboursé de 45 millions de dollars au ministère des Finances du Québec à titre de coût des services de santé des années antérieures.

LES ÉTATS FINANCIERS

UN APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La présente section a trait aux principaux résultats financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'année 2005.

L'ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Des revenus de 1 836,1 millions de dollars

Les revenus totaux du Fonds d'assurance ont atteint 1 836,1 millions de dollars en 2005, alors qu'ils s'élevaient à 1 552,8 millions de dollars⁸ en 2004, ce qui représente une hausse de 283,3 millions de dollars. Ces revenus se répartissent dans trois catégories : les contributions d'assurance, les revenus nets de placements ainsi que les autres revenus.

Les contributions d'assurance

Perçues à même les frais relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les contributions d'assurance constituent la participation directe des conducteurs et des propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile.

Ces revenus, de l'ordre de 685,2 millions de dollars en 2005, ont augmenté de 14,2 millions de dollars par rapport à ceux de 2004. La tarification des contributions d'assurance étant demeurée la même, cette augmentation doit être attribuée à l'accroissement du parc automobile et à l'augmentation du nombre de conducteurs.

Les revenus nets de placements

En 2005, les revenus nets de placements s'élèvent à 1 150,3 millions de dollars; par rapport à ceux de l'année 2004, ils représentent une hausse de 269,1 millions de dollars. Notons qu'en 2005, le taux de rendement obtenu à la Caisse de dépôt et placement du Québec est de 17,9 p. 100, ce qui constitue un rendement tout à fait exceptionnel. Ces revenus proviennent de trois sources principales : les revenus courants, les gains obtenus et la plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation.

Les revenus courants (y compris les frais d'intérêts)

En 2005, les revenus courants s'élèvent à 289,5 millions de dollars. L'augmentation des revenus provenant des titres à revenus fixes et des placements immobiliers explique la variation de 41,0 millions de dollars par rapport à l'année 2004.

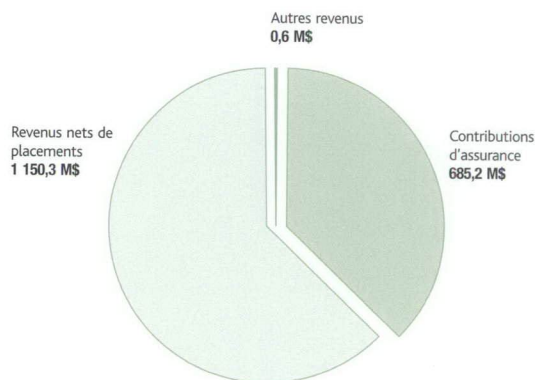
Les gains réalisés

Les gains obtenus résultent du rééquilibrage du portefeuille et de la disposition d'unités de dépôts à participation. En 2005, les gains réalisés s'élèvent à 133,6 millions de dollars, un montant inférieur de 2,2 millions de dollars à celui de 2004.

La plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation

La juste valeur marchande du portefeuille du Fonds d'assurance s'est accrue de 727,2 millions de dollars en 2005. Cet accroissement tient compte des dispositions d'unités de dépôts à participation en cours d'année (140,0 millions de dollars) pour faire face aux obligations du Fonds d'assurance.

RÉPARTITION DES REVENUS 2005



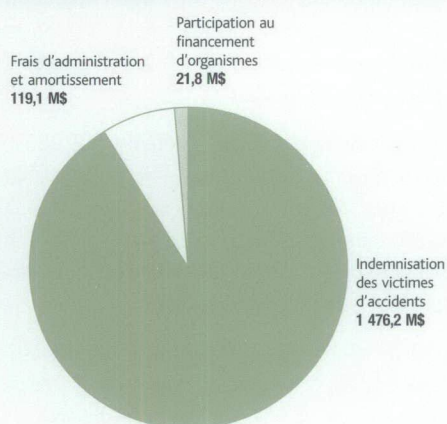
Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des sous-totaux n'égalé pas le total.

8. Le montant total des revenus publié dans le Rapport annuel de gestion 2004 a été réduit de 3,0 millions de dollars puisque les revenus d'utilisation du siège social sont maintenant déduits des frais d'administration.

Des dépenses de 1 617,1 millions de dollars

Les dépenses de 2005 se chiffrent à 1 617,1 millions de dollars, alors qu'elles étaient de 1 716,1 millions de dollars⁹ en 2004. Ces dépenses comprennent le coût de l'indemnisation, les frais d'administration et l'amortissement, de même que la participation au financement d'organismes.

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2005



Comme les nombres ont été arrondis, il est possible que la somme des sous-totaux n'égalé pas le total.

L'indemnisation

Les dépenses d'indemnisation se composent des indemnités versées, de la variation normale du passif actuariel ainsi que du redressement du passif actuariel. En 2005, ces dépenses totalisent 1 476,2 millions de dollars. Elles excèdent donc de 22,9 millions de dollars la projection effectuée par la Société en date du 31 décembre 2004.

L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS

(en millions de dollars)

	2005	Projection (en date du 2004-12-31)	Écart
Accidents survenus en 2005	1 131,3	1 145,0	(13,7)
Accidents survenus au cours des années antérieures	344,9	308,3	36,6
Total	1 476,2	1 453,3	22,9

Les accidents survenus en 2005

En ce qui a trait aux accidents survenus en 2005 (l'année courante), les dépenses d'indemnisation ont été inférieures de 13,7 millions de dollars à ce qui avait été prévu. Cette situation découle principalement des phénomènes mentionnés dans le tableau ci-dessous.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS EN 2005

(en millions de dollars)

	Écart
Coût des services de santé moins élevé que prévu	(17,6)
Bilan routier moins favorable que prévu	11,4
Coût de la réadaptation moins élevé que prévu	(5,3)
Autres	(2,2)
Total	(13,7)

Les accidents survenus avant le 1^{er} janvier 2005

Le passif actuariel détenu en date du 31 décembre 2004 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1^{er} janvier 2005. À la lumière de l'information disponible en date du 31 décembre 2005, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Le tableau ci-dessous montre les principaux facteurs explicatifs et leurs répercussions sur les dépenses d'indemnisation. Les montants comprennent les écarts observés et le redressement du passif actuariel.

LES VICTIMES D'ACCIDENTS SURVENUS AVANT 2005

(en millions de dollars)

	Écart
Impacts fiscaux	42,3
Évolution de l'expérience en réadaptation	(26,3)
Écart entre les revalorisations prévue et réelle au 1 ^{er} janvier 2006	19,5
Autres	1,1
Total	36,6

9.

Le montant total des dépenses publié dans le Rapport annuel de gestion 2004 (sous le poste « frais d'administration ») a été réduit de 3,0 millions de dollars. D'une part, les revenus d'utilisation du siège social ont été portés en réduction des frais d'administration. D'autre part, un montant de 31 000 dollars a été ajouté pour inclure des frais supplémentaires à la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

Les frais d'administration et l'amortissement

Pour l'année 2005, les frais d'administration du Fonds d'assurance automobile du Québec s'élèvent à 117,3 millions de dollars et l'amortissement relatif au siège social, à 1,8 million de dollars. En 2004, ces frais étaient respectivement de 114,8 millions de dollars¹⁰ et de 1,7 million de dollars.

La légère augmentation des frais d'administration, soit 2,5 millions de dollars, s'explique principalement par la perte de 3,6 millions de dollars subie par suite de la révision à la baisse de la valeur de certains éléments de l'actif¹¹.

La participation au financement d'organismes

Pour 2005, la participation au financement d'organismes totalise 21,8 millions de dollars. Ce montant est constitué de la contribution au financement des organismes responsables du transport par ambulance (12,8 millions de dollars) et de la contribution au financement du Tribunal administratif du Québec (8,9 millions de dollars).

La contribution au financement des organismes responsables du transport par ambulance a diminué de 38,1 millions de dollars par rapport aux résultats de l'année 2004. Cette baisse s'explique principalement par le fait que, depuis le 1^{er} avril 2005, le Fonds d'assurance n'a plus à verser cette contribution.

Quant à la participation au financement du Tribunal administratif du Québec, elle est en hausse de 1,7 million de dollars par rapport à 2004. Le Fonds est tenu d'y participer en vertu de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative. Chaque année, le montant est fixé par décret selon le nombre de requêtes soumises au Tribunal en matière d'assurance automobile.

Un excédent des revenus sur les dépenses de 219,0 millions de dollars

L'excédent des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2005 se chiffre à 219,0 millions de dollars. Cet excédent découle principalement des rendements exceptionnellement élevés obtenus sur les placements.

Le bilan

Au 31 décembre 2005, l'actif total du Fonds d'assurance s'établit à 7 665,2 millions de dollars. L'augmentation de 722,0 millions de dollars par rapport à 2004 est attribuable, principalement, à la hausse de la valeur des placements confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Pour sa part, le passif total s'établit à 8 063,1 millions de dollars; il est en hausse de 503,0 millions de dollars par rapport à celui de l'année 2004. Cette variation découle surtout de l'accroissement du passif actuariel (montant nécessaire à l'indemnisation future des personnes accidentées).

Au 31 décembre 2005, le déficit accumulé est donc de 398,0 millions de dollars, alors qu'au 31 décembre 2004, il s'élevait à 617,0 millions de dollars¹².

10.

Le montant total des dépenses publié dans le *Rapport annuel de gestion 2004* (sous le poste « frais d'administration ») a été réduit de 3,0 millions de dollars. D'une part, les revenus d'utilisation du siège social ont été portés en réduction des frais d'administration. D'autre part, un montant de 31 000 dollars a été ajouté pour inclure des frais supplémentaires à la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

11.

La perte totale de 7,1 millions de dollars a été répartie entre le Fonds d'assurance (3,6 millions de dollars) et la Société (3,5 millions de dollars).

12.

Le déficit accumulé publié dans le *Rapport annuel de gestion 2004* a été augmenté de 31 000 dollars à la suite d'une modification à la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés, incluse dans les états financiers de la Société, et dont une portion est attribuée au Fonds d'assurance.

FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

de l'exercice terminé le 31 décembre 2005

RAPPORT DU FIDUCIAIRE	22
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	23
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	24
REVENUS ET DÉPENSES	25
DÉFICIT CUMULÉ	26
BILAN	27
FLUX DE TRÉSORERIE	28
NOTES COMPLÉMENTAIRES	29

RAPPORT DU FIDUCIAIRE

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

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction de la Société maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne de la Société procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer les affaires du Fonds d'assurance conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration de la Société est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le Comité de vérification de la Société. Ce comité rencontre la direction de la Société et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

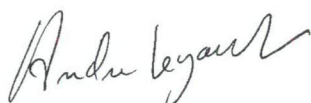
Chaque année, les actuaires de la Société évaluent, conformément à la pratique actuarielle reconnue, les obligations envers les victimes figurant dans les états financiers du Fonds d'assurance. Ils font part des conclusions de leurs travaux au Comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec procède à la vérification des états financiers du Fonds d'assurance conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail ainsi que l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.



John Harbour, FCA

Président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec
Fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec



André Legault

Vice-président à l'administration
et aux finances de la Société de l'assurance automobile du Québec

Québec, le 24 mars 2006

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

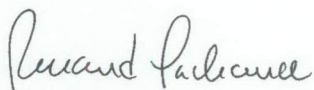
À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2005 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec, à titre de fiduciaire. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables appliqués et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance au 31 décembre 2005, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., c. v-5. 01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 24 mars 2006

**CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS
DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC***au 31 décembre 2005*

L'évaluation au 31 décembre 2005 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1^{er} janvier 2006, a été effectuée en conformité avec l'article 17.4 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., chapitre S-11.011).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II et au chapitre II du Titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25) pour les accidents survenus du 1^{er} mars 1978 au 31 décembre 2005 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de cette loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1^{er} mars 1978. Le montant nécessaire au paiement de ces sommes a été calculé en tenant compte également des dispositions du chapitre II du Titre V de cette même loi concernant le coût annuel des services de santé, de l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., chapitre J-3) sur le financement du Tribunal administratif du Québec ainsi que des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.


À notre avis, le passif actuariel au montant de **7 514,182 millions de dollars** en date du 31 décembre 2005 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2005 est en hausse de **525,134 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2004. Cette hausse se compose d'une somme de **465,753 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **59,381 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux règlements de même qu'aux règles fiscales. Il est principalement composé des modifications apportées dans le calcul du passif actuariel pour indemnités de remplacement du revenu (**+ 44,400 millions de dollars**), dans celui de la provision pour frais de gestion (**+ 8,791 millions de dollars**) ainsi que dans le calcul des indemnités de décès (**+ 6,538 millions de dollars**).

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des renseignements plus détaillés sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi conformément à la pratique actuarielle reconnue en utilisant des données fiables et suffisantes ainsi que des hypothèses et méthodes appropriées.



Linda Bellware, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 16 mars 2006



Clément Gosselin, FSA, FICA
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec

Le 16 mars 2006

REVENUS ET DÉPENSES

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2005		2004 (note 4)	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
(en milliers de dollars)				
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	558 728	—	558 728	545 503
Permis de conduire	126 456	—	126 456	125 521
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 5)	88 560	1 024 171	1 112 731	831 174
Autres	573	—	573	551
	774 317	1 024 171	1 798 488	1 502 749
DÉPENSES				
Indemnités (note 6)	218 315	732 761	951 076	917 507
Frais d'administration attribués par la Société (note 7)	58 320	59 014	117 334	114 802
Amortissement des immobilisations corporelles	1 781	—	1 781	1 710
Participation au financement d'organismes (note 8)	12 832	8 934	21 766	58 138
Variation normale du passif actuariel (note 9)	912 980	(447 227)	465 753	478 326
	1 204 228	353 482	1 557 710	1 570 483
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS	(429 911)	670 689	240 778	(67 734)
Autres revenus nets de placements (note 5)	37 583	—	37 583	50 049
Redressement du passif actuariel (note 10)	—	(59 381)	(59 381)	(145 600)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(392 328)	611 308	218 980	(163 285)

DÉFICIT CUMULÉ*de l'exercice terminé le 31 décembre*

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT		
Solde déjà établi	(616 920)	(453 666)
Modification des frais d'administration attribués par la Société (note 4)	(31)	—
Solde redressé	(616 951)	(453 666)
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	218 980	(163 285)
SOLDE À LA FIN	(397 971)	(616 951)

BILAN

au 31 décembre

	2005	2004 (note 4)
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	20	3 962
Débiteurs	7 410	7 414
Revenus de placements courus	53 566	37 207
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	7 563 714	6 853 125
Immobilisations corporelles (note 12)	40 442	41 442
	7 665 152	6 943 150

PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ

PASSIF

Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	46 049	35 961
Autres	92	87
Dû à la Société	169 653	205 083
Contributions reportées	333 147	329 922
Obligations envers les victimes - Passif actuariel (note 13)	7 514 182	6 989 048
	8 063 123	7 560 101
DÉFICIT CUMULÉ	(397 971)	(616 951)
	7 665 152	6 943 150

ÉVENTUALITÉS (note 14)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ



John Harbour, FCA
Président-directeur général



Serge Rémillard, FCMA, MBA
Administrateur

FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	568 706	549 505
Permis de conduire	127 768	126 604
Revenus nets de placements		
Revenus courants perçus	281 958	246 797
Intérêts versés	—	(963)
Autres revenus perçus	329	3 628
Indemnités versées	(940 979)	(989 283)
Frais d'administration payés à la Société	(105 886)	(117 848)
Participation versée au financement d'organismes	(21 766)	(58 138)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(89 870)	(239 698)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Gains encaissés sur placements par la Caisse	110 124	94 799
Produit d'aliénation d'unités de dépôts à participation	140 002	225 000
Acquisition de dépôts à vue	(105 631)	—
Débours pour acquisition d'immobilisations corporelles	—	(439)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	144 495	319 360
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
(Remboursements à) avances de la Société	(58 567)	104 335
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(58 567)	104 335
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(3 942)	183 997
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	3 962	(180 035)
ENCAISSE À LA FIN DE L'EXERCICE	20	3 962

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

Le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) est constitué depuis le 1^{er} janvier 2004 par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.0.11). La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en est le fiduciaire.

Le Fonds d'assurance a été constitué par le transfert d'actifs et de dettes en possession de la Société, conformément aux articles 23.0.1 et 23.0.2 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec. L'article 23.0.7 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec prévoit que la Société doit transférer au Fonds d'assurance, au fur et à mesure, toutes les sommes qu'elle perçoit à titre de contribution d'assurance conformément aux articles 21, 31.1, 69 et 93.1 du Code de la sécurité routière ou à titre de recouvrement en application de la Loi sur l'assurance automobile ainsi que toute autre somme destinée à augmenter le Fonds d'assurance.

Le Fonds d'assurance est affecté :

- à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile ainsi qu'au préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi;
- de façon connexe, à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache, afin de réduire les risques associés à l'usage de la route.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT ET DE CAPITALISATION

La politique de financement et de capitalisation du Fonds d'assurance établit les principes suivants :

- prévoir, dans les meilleurs délais possible, l'atteinte de l'autofinancement du coût des accidents d'une année, en tenant compte de l'intérêt économique des cotisants et de l'équité entre les générations;
- viser la pleine capitalisation du régime d'assurance afin que le Fonds d'assurance dispose du montant nécessaire au paiement des indemnités présentes et futures auxquelles les bénéficiaires ont droit;
- tenir compte de l'équité à maintenir entre toutes les catégories d'assurés.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Fonds d'assurance, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

a) Instruments financiers

• Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux. Ils ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transactions.

Les dépôts à vue sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans les revenus de placements de l'exercice.

• Autres instruments financiers

L'encaisse, les débiteurs, les revenus de placements courus, les créditeurs et frais courus ainsi que les montants dus à la Société sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

b) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine. Le siège social et le stationnement sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 40 ans.

3. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. 100.

Les montants inscrits dans le poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) Contributions

Les contributions relatives à l'immatriculation et au permis de conduire, déduction faite des remboursements, sont inscrites dans les revenus de l'exercice selon la période écoulée depuis le premier jour du mois de la délivrance ou du renouvellement de l'immatriculation et du permis jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus nets de placements

Les revenus courants, les gains (pertes) réalisés sur placements, la plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation ainsi que les intérêts sont portés directement à l'état des revenus et dépenses de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

f) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Fonds d'assurance consiste à présenter, dans la trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible.

4. MODIFICATION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

La provision pour congés de maladie et vacances, incluse dans les états financiers de la Société, a été modifiée pour inclure des avantages sociaux et des sommes dues aux employés. La portion de ces frais attribuables au Fonds d'assurance est maintenant incluse dans le poste « Frais d'administration attribués par la Société ».

L'application rétroactive de cette modification a pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Revenus et dépenses		
Dépenses		
Frais d'administration attribués par la Société	(67)	31
Déficit des revenus sur les dépenses	(67)	31
Bilan		
Passif		
Dû à la Société	(36)	31
Déficit cumulé	(36)	31

5. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus courants	290 928	248 176
Gains réalisés sur placements		
Rééquilibrage du portefeuille	115 819	120 712
Vente d'unités de dépôts à participation	17 772	15 091
	424 519	383 979
Plus-value constatée sur les unités de dépôts à participation	727 188	496 929
	1 151 707	880 908
Intérêts		
Dépôts à vue	1 694	956
Soldes bancaires	—	179
Dû à la Société ⁽¹⁾	(3 087)	(820)
	1 150 314	881 223

(1) À partir de l'exercice financier 2005, le Fonds d'assurance acquitte des frais d'intérêts calculés sur le solde « Dû à la Société » au taux de la marge de crédit de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Le taux de la marge de crédit était de 3,3 p. 100 au 31 décembre 2005. En 2004, seuls les intérêts sur la marge de crédit de la Société étaient imputés au Fonds d'assurance.

	2005		2004	
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Revenus nets de placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	88 560	1 024 171	1 112 731	831 174
Autres revenus nets de placements	37 583	—	37 583	50 049
	126 143	1 024 171	1 150 314	881 223

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures, soit 1 024 171 000 \$ (2004 : 762 327 000 \$), sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux qui sont attribués à l'année courante, soit 88 560 000 \$ (2004 : 68 847 000 \$), sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés par les placements associés aux passifs autres que le passif actuariel.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

6. INDEMNITÉS

	2005		2004	
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Remplacement du revenu	58 357	346 741	405 098	377 738
Décès	37 956	54 106	92 062	93 469
Coût des services de santé ⁽¹⁾	54 791	33 863	88 654	88 654
Préjudices non pécuniaires	7 687	113 382	121 069	116 219
Forfaitaires pour séquelles	—	10 678	10 678	17 643
Frais de réadaptation	16 613	55 784	72 397	72 313
Aide personnelle	3 588	45 554	49 142	45 156
Frais médicaux et paramédicaux	17 997	42 246	60 243	57 466
Frais de déplacement et de séjour	4 013	12 926	16 939	16 261
Information médicale	2 947	11 343	14 290	14 139
Transports par ambulance et frais de rapatriement	9 149	185	9 334	8 193
Autres frais	5 217	5 953	11 170	10 256
	218 315	732 761	951 076	917 507

(1) Ce poste représente la contribution du Fonds d'assurance au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation du coût des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile, prévue par la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25). La contribution a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite loi.

7. FRAIS D'ADMINISTRATION ATTRIBUÉS PAR LA SOCIÉTÉ

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Traitements et charges sociales	74 771	73 452
Frais de déplacement	977	1 095
Rémunération des mandataires	3 369	3 039
Services administratifs et professionnels	6 881	8 094
Frais de communication	3 451	3 501
Information et publicité	3 242	4 241
Mobilier, agencement et équipement	608	93
Frais d'entretien	493	388
Loyers, taxes et électricité	2 313	2 198
Matériel informatique et bureautique	408	553
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	3 840	4 237
Impression, fournitures et autres dépenses	4 004	3 993
Frais d'utilisation des immobilisations	11 379	8 629
Frais d'exploitation du siège social et du stationnement	4 807	4 366
Frais d'utilisation du siège social attribués à la Société	(3 209)	(3 077)
	117 334	114 802

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

8. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2005		2004	
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport par ambulance	12 832	—	12 832	50 931
Tribunal administratif du Québec	—	8 934	8 934	7 207
	12 832	8 934	21 766	58 138

La participation au financement des organismes responsables du transport par ambulance est prévue par les articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. A-25). Ces deux articles de loi ont cessé d'avoir effet le 31 mars 2005, comme le prévoyait l'article 30 de la Loi modifiant la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.Q., 2004, c. 34).

Pour le Tribunal administratif du Québec, le financement par les organismes utilisateurs est prévu par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme.

9. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

D'une part, ce poste au montant de 465 753 000 \$ (2004: 478 326 000 \$) est composé d'une augmentation de 912 980 000 \$ (2004: 877 408 000 \$) qui représente le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus dans l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 447 227 000 \$ (2004: 399 082 000 \$) constituée d'une diminution de 459 846 000 \$ (2004: 384 983 000 \$) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 12 619 000 \$ (2004: diminution de 14 099 000 \$) représentant les écarts d'expérience observés.

10. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des revenus sur les dépenses au montant de 59 381 000 \$ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux règlements de même qu'aux règles fiscales. Il est principalement composé des modifications apportées dans le calcul du passif actuariel pour indemnités de remplacement du revenu (+ 44 400 000 \$), dans celui de la provision pour frais de gestion (+ 8 791 000 \$) ainsi que dans le calcul des indemnités de décès (+ 6 538 000 \$).

11. FONDS CONFÉIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds d'assurance les revenus nets de placements.

	2005	2004
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	6 326 838	6 457 976
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	5 897 070	6 019 300
Plus-value cumulée des unités de dépôts à participation	1 561 013	833 825
	7 458 083	6 853 125
Dépôts à vue	105 631	—
	7 563 714	6 853 125

En 2005, le Fonds d'assurance a disposé de 131 138 (2004: 225 207) unités de dépôts à participation pour un montant de 140 002 000 \$ (2004: 225 000 000 \$).

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

12. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2005		2004	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrains	225	—	225	225
Siège social et stationnement ⁽¹⁾	61 737	21 520	40 217	41 217
	61 962	21 520	40 442	41 442

(en milliers de dollars)

(1) Le siège social est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. Le Fonds d'assurance a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient également 84,6 p. 100 des droits indivis dans les aires communes. Le Dû par le Fonds d'assurance afférent aux immobilisations corporelles s'élève à 781 000 \$ (2004: 439 000 \$).

13. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES – PASSIF ACTUARIEL

	2005		2004	
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur actualisée des indemnités futures	847 400	6 318 707	7 166 107	6 667 662
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités futures	65 580	282 495	348 075	321 386
	912 980	6 601 202	7 514 182	6 989 048

(en milliers de dollars)

14. ÉVENTUALITÉS

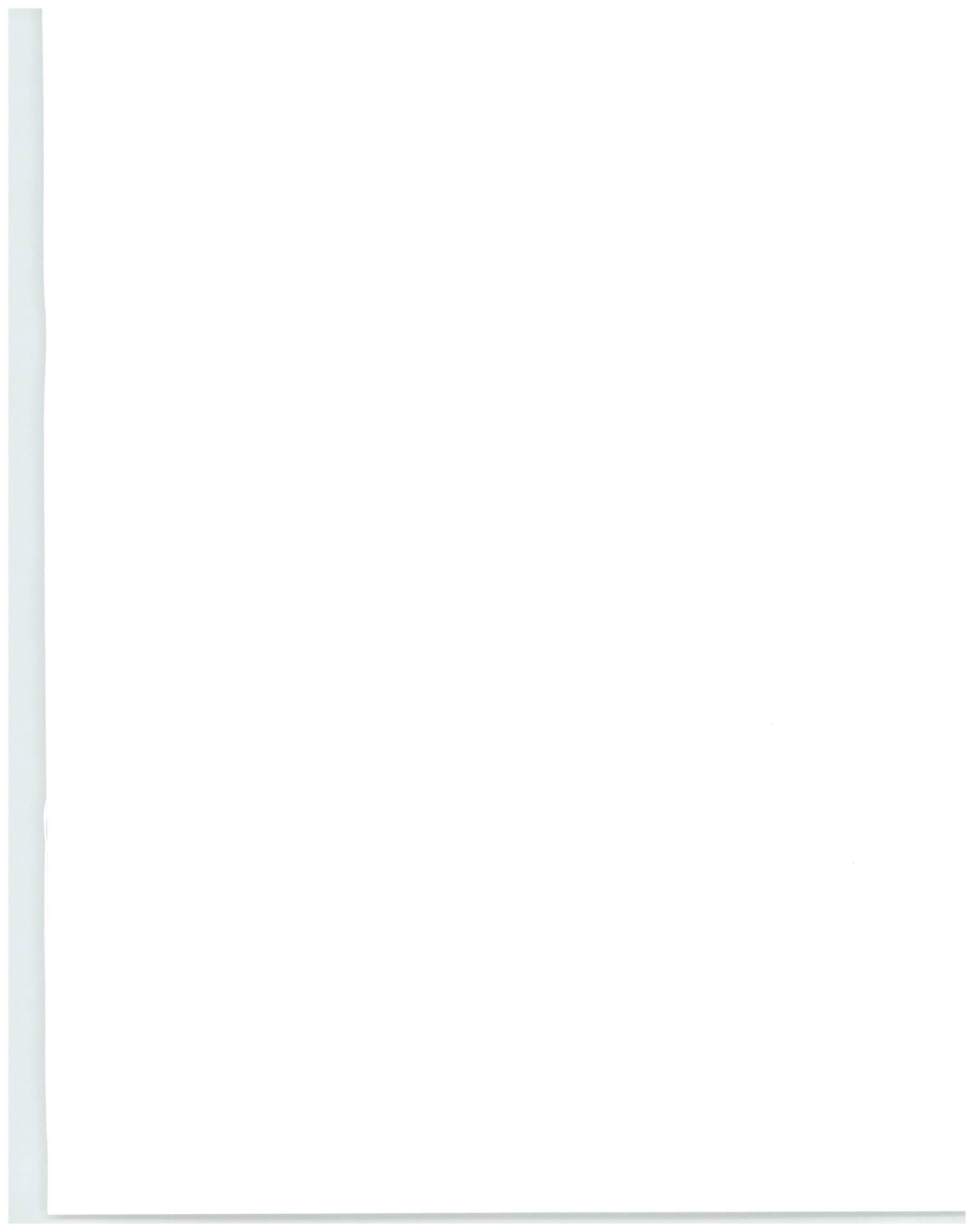
Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société pour le Fonds d'assurance sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne peut être déterminé au 31 décembre 2005.

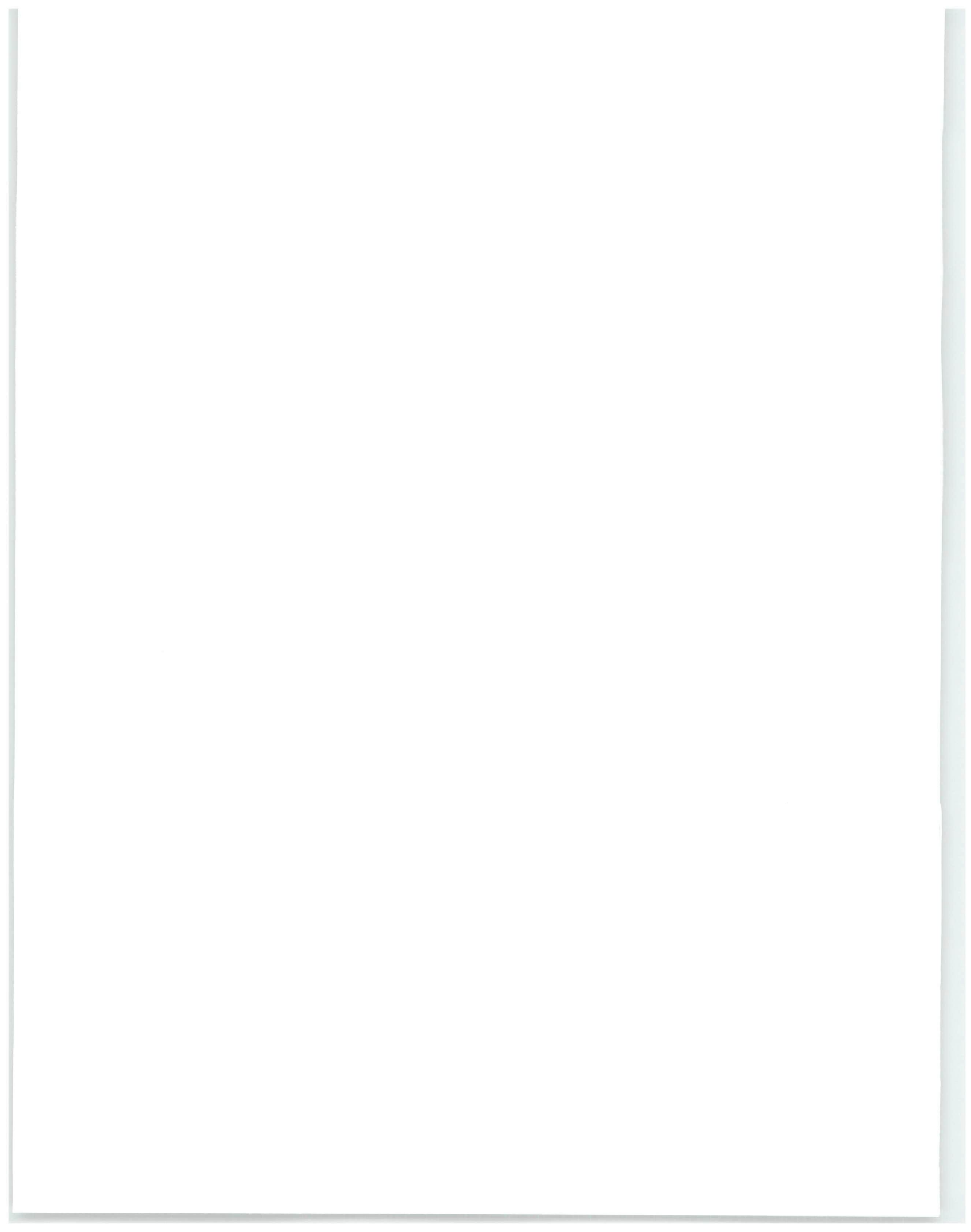
15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

16. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2004 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2005.







Société de l'assurance
automobile

Québec 

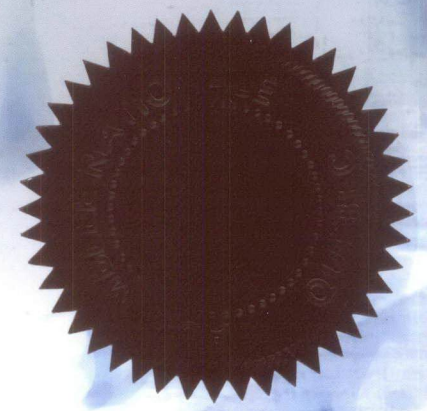
ASSEMBLÉE NATIONALE

no 344-8006069
document 3 de 5

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Les autres
services,
le personnel
et les ressources

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2005



Québec 

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 ACTIVITÉS	4
Le droit d'accès au réseau routier	4
Le transport des personnes et des biens	5
D'autres mandats de la Société	5
LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES	6
Le personnel	6
Les ressources financières	8
Les technologies de l'information	10
Les ressources matérielles et immobilières	13
LES ÉTATS FINANCIERS	15
Un aperçu des états financiers de la Société	15
LES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	17



1

SAAQ

*Les autres services,
le personnel et
les ressources*

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 mandats que la Société exerce excepté celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec.

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

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 autres services,
le personnel et
les ressources*

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

LES ACTIVITÉS

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

LE DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

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

Le permis de conduire

Les services relatifs au permis de conduire comprennent, principalement, l'évaluation des connaissances et des habiletés des conducteurs, la délivrance et le renouvellement d'un permis de conduire, l'évaluation médicale des conducteurs, la révision d'une décision prise pour raison médicale ou administrative, et la perception des droits et des contributions d'assurance relatifs au permis. Ils comprennent également la délivrance des permis restreints et la vérification de la validité d'un permis de conduire.

L'immatriculation

Les services relatifs à l'immatriculation comprennent, principalement, la délivrance et le renouvellement du certificat d'immatriculation, le remisage et la mise au rancart des véhicules, le transfert de propriété et la perception des droits et contributions d'assurance relatifs à l'immatriculation, y compris la perception en application du Régime d'immatriculation international². Ils comprennent également l'attestation de conformité et les permis spéciaux de circulation.

L'information à la clientèle

Un service téléphonique de renseignements généraux, sans frais, est mis à la disposition de la population. L'accès par téléscripneur est disponible pour les personnes sourdes et pour les malentendants. Des transactions peuvent également se faire par téléphone. C'est le cas de la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, de l'annulation d'un permis de conduire, de la demande du dossier de conduite, de la vérification de la validité d'un permis de conduire, du changement d'adresse et du remisage ou de la mise au rancart d'un véhicule. Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également disponibles par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive, qui reste disponible en dehors des heures normales d'ouverture. Signalons enfin que la clientèle peut accéder à divers renseignements dans le site Web de la Société et y effectuer certaines transactions telles la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, la demande du dossier de conduite, la vérification de la validité d'un permis de conduire, la vérification du droit d'immatriculer un véhicule, le changement d'adresse et le remisage ou la mise au rancart d'un véhicule.

Le traitement des demandes de mainlevée de saisie

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

La gestion des registres

Le registraire de la Société veille à la définition, à la collecte, à l'inscription et à la conservation de l'information des registres officiels de la Société, et, selon le besoin, il voit à la mise à jour ou à la destruction de cette information. Il s'occupe également de la diffusion et de la vente d'information aux organismes et aux clients autorisés. Les registres de la Société contiennent de l'information sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs agréés et sur les rapports d'accidents que remplissent les corps policiers. Les registres servent, notamment, à attester la validité des privilèges de conduire et des droits de circuler.

LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES BIENS

Le suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds

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

Les normes de sécurité des véhicules routiers

Les véhicules servant au transport de personnes et de biens doivent faire l'objet d'une vérification mécanique périodique en vue d'établir l'état de fonctionnement de leurs composantes mécaniques et de leur équipement. Dans le cas des autobus et des taxis, cette vérification doit être faite tous les six mois et, dans le cas des camions, tous les douze mois. Cependant, tout propriétaire de véhicule peut se soustraire à cette obligation en choisissant d'agir de manière préventive, par l'application du Programme d'entretien préventif. La Société assure la reconnaissance officielle des entreprises voulant mettre en œuvre ce dernier programme et surveille la qualité de cette mise en œuvre. De plus, elle surveille la qualité du travail exécuté par les mandataires qui effectuent la vérification mécanique des véhicules.

Le contrôle du transport routier

Sur l'ensemble du territoire québécois, la Société vérifie si les normes afférentes au transport de personnes et de biens sont respectées par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds ainsi que par les conducteurs professionnels. Par son action, elle vise à améliorer la conformité des véhicules à ces normes et à accroître la sécurité des usagers de la route.

D'AUTRES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ

Des services destinés aux personnes handicapées

Le ministère des Transports a la responsabilité du programme d'adaptation des véhicules et du programme des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. C'est à titre de mandataire de ce ministère que la Société administre ces programmes. Il appartient au ministère précité d'en fixer les normes et d'en acquitter les frais d'exploitation.

La délivrance des licences de commerçant et de recycleur

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

La récupération des amendes impayées

Lorsqu'une personne a fait défaut de payer des amendes imposées à la suite d'infractions au Code de la sécurité routière, ou à un règlement relatif à la circulation ou au stationnement³ adopté par une municipalité, la Société de l'assurance automobile du Québec, sur demande d'un percepteur des amendes, suspend le droit de conduire de cette personne et interdit de mettre en circulation tout véhicule routier immatriculé au nom de celle-ci ou de faire des transactions à propos de ce véhicule. La Société peut également communiquer à certaines personnes des renseignements au sujet des restrictions au droit de faire des transactions.

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

LE PERSONNEL ET LES RESSOURCES

LE PERSONNEL

Vue d'ensemble de l'effectif

Durant l'année 2005, la Société a utilisé 3 224 équivalents temps complet⁴ (ETC), soit 2 550 ETC réguliers et 674 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de 135 ETC (4 p. 100).

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les régions administratives

Régions administratives	Nombre de ETC	Réguliers	Occasionnels
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 947	1 650	297
Autre	184	119	65
Total	2 131	1 769	362
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	130	95	35
Saguenay—Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	77	64	13
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	110	80	30
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	167	115	52
Montréal	184	138	46
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	44	38	6
Montréal	381	251	130
Total	3 224	2 550	674

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les mandats de la Société

	Nombre de ETC	Proportion
Fonds d'assurance automobile du Québec	1 262	39,2 %
Gestion de l'accès au réseau routier	1 326	41,1 %
Autres mandats	636	19,7 %
Total	3 224	100 %

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

selon les catégories d'emploi

Catégories d'emploi	Nombre de ETC	Proportion	Nombre d'employés	
			Réguliers	Occasionnels
Personnel hors-cadre	6	0,2 %	6	0
Personnel d'encadrement	175	5,4 %	175	0
Personnel professionnel	898	27,9 %	879	66
Personnel technicien et assimilé	639	19,8 %	529	149
Personnel de bureau	1 197	37,1 %	799	607
Personnel agent de la paix	294	9,1 %	308	8
Personnel ouvrier	15	0,5 %	13	3
Total	3 224	100,0 %	2 709	833

4. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Des assouplissements aux règles de gestion de l'effectif

En vertu d'une entente de gestion conclue avec le Conseil du trésor (CT 199846) le 10 avril 2003, la Société bénéficiait de certains assouplissements aux règles de gestion de son effectif. Ces assouplissements permettaient d'augmenter l'effectif régulier et occasionnel selon différents critères, pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2003 au 31 décembre 2005.

Cependant, par son décret du 7 septembre 2004 (CT 201494), le Conseil du trésor avait demandé de limiter le recours aux assouplissements prévus dans les ententes de gestion. Le 31 mai 2005, un nouveau décret (CT 202466) assignait à la Société une limite de ETC à ne pas dépasser et précisait que « ces modalités s'appliquent malgré toutes marges de manœuvre et toutes ententes de gestion conclues avec le Conseil du trésor ».

La planification de la main-d'œuvre

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé deux objectifs stratégiques relativement à la planification de la main-d'œuvre. Le premier consiste à préparer et à planifier la relève du personnel (objectif 4.3.1)⁵. D'ailleurs, au cours de l'automne 2005, la Société a déposé au Secrétariat du Conseil du trésor son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008. S'appuyant sur l'analyse des caractéristiques de l'effectif en place, ce plan détermine les zones de vulnérabilité de la Société en matière de main-d'œuvre. Il présente ensuite une projection de l'effectif disponible et de l'effectif requis. Sur ces bases, il met de l'avant des stratégies de renouvellement de l'effectif.

Pour sa part, le second objectif stratégique vise à assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles, c'est-à-dire les membres de communautés culturelles, les personnes handicapées, les anglophones et les autochtones (objectif 4.3.2)⁵.

La santé des personnes et de l'organisation

Dans son plan stratégique 2001-2005 révisé, la Société s'est fixé comme objectif stratégique de promouvoir la santé physique et psychologique des personnes. Pour ce faire, elle entend leur offrir un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire, à l'intérieur d'une organisation qui montre de la reconnaissance (objectif 4.4.1)⁶.

Le partenariat en organisation du travail

Au cours de l'année 2005, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à six reprises. Précisons que, depuis juin 2004, ce comité ne compte plus de représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ), cette unité syndicale n'ayant pas signé le renouvellement de l'entente sur l'organisation du travail.

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

- le sondage sur la culture organisationnelle et sur les valeurs à la Société;
- la reconnaissance;
- la gestion de l'effectif de la Société;
- la planification de la main-d'œuvre;
- l'évaluation comparative en gestion des personnes;
- la recherche-intervention évaluative sur la santé du personnel menée par l'Université Laval;
- le forum sur la santé et la sécurité au travail à la Société;
- le harcèlement et la violence au travail;
- le projet pilote d'amélioration continue à la Vice-présidence aux services à la clientèle;
- la table jeunesse;
- le budget de la Société et la table budgétaire;
- la table sur l'indemnisation;
- la table sur les technologies de l'information;
- l'intranet de la Société;
- la modernisation de l'État;
- la négociation dans le secteur public;
- les comités du conseil d'administration.

Notons qu'un sous-comité du CMOT a aussi été formé pour faire avancer les travaux relatifs à la gestion des contributions (évaluation du rendement du personnel). Quatre autres sous-comités ont poursuivi leurs travaux; ces sous-comités traitent, respectivement, de l'éthique et de la déontologie, de l'aménagement du temps de travail, de la reconnaissance du personnel, et de la recherche sur la santé du personnel. Les nouveaux membres des différents sous-comités ont été invités à participer à une séance de formation sur une méthode de négociation et de résolution de problèmes basée sur les intérêts. Pas moins de 71 membres ont reçu cette formation en 2005.

Les comités locaux d'organisation du travail (CLOT) mis sur pied dans chaque vice-présidence ont également poursuivi leurs travaux. Au total, les CLOT ont tenu 23 réunions en 2005.

5. L'information sur les résultats obtenus à l'égard des objectifs 4.3.1 et 4.3.2 est présentée aux pages 43 et 44 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

6. L'information sur les résultats obtenus à l'égard de cet objectif est présentée à la page 45 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

La formation du personnel

En 2005, la Société a investi près de 4,9 millions de dollars pour la formation de ses employés, ce qui représente 2,95 p. 100 de la masse salariale, un pourcentage comparable à celui de 2004. Les activités de formation peuvent être regroupées sous les thèmes suivants :

- la formation à la tâche;
- l'intégration en emploi;
- la formation en langue anglaise;
- le remboursement de frais de scolarité;
- les communications verbales;
- l'accompagnement individuel en entreprise (*coaching*);
- les pratiques administratives de gestion.

De plus, afin d'assister les nouveaux gestionnaires nommés en 2005, diverses mesures d'accompagnement leur ont été proposées : cercles de gestion, mentorat, *Insights* (outil de connaissance de soi), programme de formation à la gestion publique à l'École nationale d'administration publique et plan de développement personnalisé.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La Société de l'assurance automobile du Québec a pour mandats la gestion de l'accès au réseau routier, le contrôle du transport routier des personnes et des biens, la gestion de programmes pour les personnes handicapées ainsi que la gestion de la récupération des amendes impayées pour le compte des municipalités et du gouvernement du Québec. Ces mandats sont distincts de ceux du Fonds d'assurance automobile du Québec, dont la Société est désignée comme fiduciaire. Ce fonds est affecté à l'indemnisation des personnes accidentées ainsi qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière.

La présente section du rapport annuel de gestion fait état du financement de la Société, à l'exclusion du Fonds d'assurance⁷. Elle présente également les flux de trésorerie de la Société, les frais d'administration afférents à l'ensemble de ses mandats, de même que la répartition de ces frais entre les mandats.

Les sources de financement

Pour subvenir à ses besoins en matière de gestion de l'accès au réseau routier, la Société compte essentiellement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2), qui s'appliquent à certains services. Or, depuis plusieurs années, la Société doit composer avec un déficit de financement, qui découle de l'insuffisance des montants ainsi perçus. En 2005, pour chaque dollar encaissé, la Société a dû supporter un coût de 1,51 \$. Rappelons que le tarif des frais exigibles n'a pas augmenté depuis 1990.

Pour leur part, les activités du contrôle routier et les programmes pour les personnes handicapées sont financés par le gouvernement du Québec, conformément à des ententes conclues avec le ministère des Finances et avec le ministère des Transports, respectivement. Une nouvelle entente avec le ministère des Finances, qui aura une portée rétroactive au 1^{er} avril 2005, devrait être conclue en 2006.

Notons que, depuis mai 2004, la Société, en collaboration avec ses partenaires d'autres ministères et des cours municipales, a appliqué des dispositions du projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, visant la récupération des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. En vertu de cette loi, la Société facture à ses partenaires les dépenses engagées dans l'application des sanctions.

Les flux de trésorerie

Les sommes perçues par la Société en 2005 sont liées tant à son rôle de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec qu'à ses autres mandats. En plus des montants qu'elle encaisse pour les besoins de ce fonds (les contributions d'assurance) et pour la gestion de l'accès au réseau routier (les frais de service), la Société perçoit des sommes importantes à titre de mandataire du gouvernement du Québec. Il faut préciser qu'elle perçoit aussi des droits d'immatriculation, mais dans une moindre mesure, pour le compte d'administrations provinciales canadiennes et d'États américains.

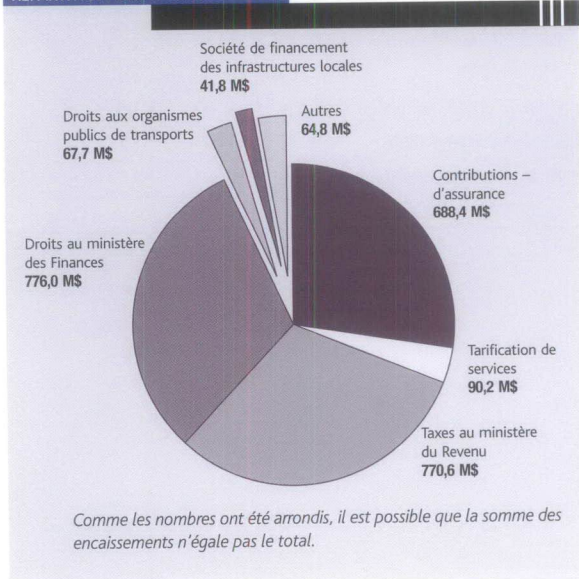
7. L'information sur les ressources du Fonds est présentée à la page 13 du fascicule intitulé *Le Fonds d'assurance automobile du Québec*.

En 2005, la Société a perçu des droits relatifs aux véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée. La somme perçue à ce titre, qui s'élève à 41,8 millions de dollars, sera remise à la Société de financement des infrastructures locales, déduction faite des frais de la Société, dès qu'une entente à cette fin aura été conclue. Notons que la Société a dû déboursier 1,3 million de dollars pour le développement informatique requis visant à mettre en place ces droits d'immatriculation additionnels.

Au cours de l'exercice financier 2005, les encaissements de la Société totalisent 2 499,5 millions de dollars, comparativement à 2 425,3 millions de dollars⁸ en 2004. La part qui revient au gouvernement du Québec et à d'autres partenaires, une fois déduit le coût du développement informatique, s'élève à 1 694,4 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 40,5 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent.

Tel que la loi le prévoit, la Société a transféré au Fonds d'assurance, sur une base quotidienne, les sommes qu'elle perçoit à titre de contributions d'assurance. En 2005, les sommes perçues s'élèvent à 688,4 millions de dollars, alors qu'elles étaient de 676,1 millions de dollars en 2004. Les frais exigibles relativement à l'immatriculation et au permis de conduire ont totalisé 90,2 millions de dollars. Il s'agit d'un montant comparable à celui de 2004 (90,9 millions de dollars⁹).

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS



En 2005, la Société a encaissé 60 millions de dollars du Fonds d'assurance en paiement du solde qui lui était dû. Au 31 décembre 2005, le solde à recevoir du Fonds d'assurance s'élève à 169,7 millions de dollars.

Afin de combler ses besoins de liquidités temporaires, la Société a recours à la marge de crédit de 200 millions de dollars que lui consent la Caisse de dépôt et placement du Québec. Les frais d'intérêts versés à la Caisse en 2005 sont de 0,7 million de dollars. À la fin de l'exercice financier 2005, le solde de la marge de crédit de la Société était de 129,6 millions de dollars.

Les frais d'administration

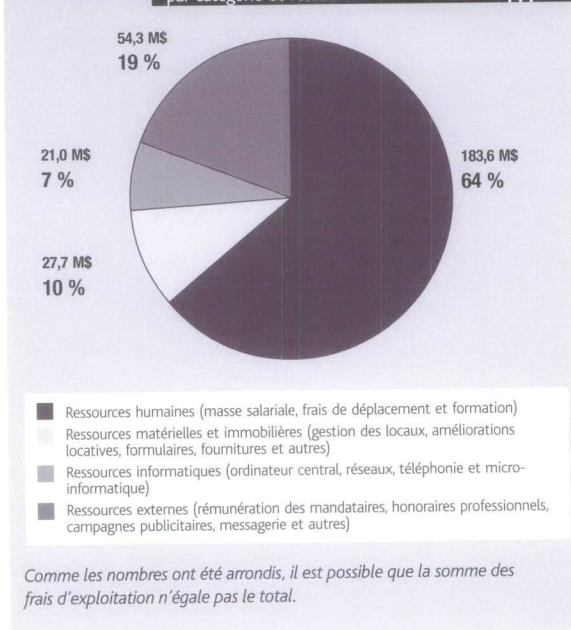
En 2005, pour l'ensemble des mandats de la Société, y compris celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, les frais d'administration, y compris l'amortissement, se sont élevés à 320,4 millions de dollars. Rappelons qu'ils étaient de 312,6 millions de dollars¹⁰ en 2004. Cette augmentation de 7,8 millions de dollars résulte notamment de la perte de 7,1 millions de dollars subie à la suite de la révision à la baisse de la valeur de certains éléments de l'actif¹¹.

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

Les frais d'exploitation

Les frais d'exploitation représentent 286,6 millions de dollars en 2005, alors qu'ils étaient de 289,3 millions de dollars¹² en 2004. Le graphique suivant présente la répartition des frais par catégorie de ressources pour l'année 2005.

RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION par catégorie de ressources



8.

Ce montant est inférieur de 565,6 millions de dollars au total des encaissements publié dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. En effet, les revenus de placements seront désormais exclus des flux de trésorerie de la Société puisqu'ils sont encaissés par le Fonds d'assurance automobile du Québec.

9.

Selon le *Rapport annuel de gestion 2004*, les frais perçus relativement aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire s'élevaient à 92,8 millions de dollars. De ce montant, 1,9 million de dollars ont été reclassés dans le poste « autres revenus – contrôle routier ».

9

SAAQ

Les autres services, le personnel et les ressources

10.

Ce montant est inférieur de 1,0 million de dollars au total des frais d'administration publié dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. En effet, l'amortissement des développements informatiques liés au passage à l'an 2000 a été réduit de 1,1 million de dollars, étant donné que ces développements ont été exclus du poste « actifs incorporels ». Par contre, la Société a considéré une dépense supplémentaire de 48 000 \$ pour l'ajout d'autres avantages sociaux dans la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

11.

Voir la note 11 à la page 20 du fascicule intitulé *Le Fonds d'assurance automobile du Québec*.

12.

Les frais d'exploitation de 2004 s'élevaient à 289,2 millions de dollars dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Ce montant a été augmenté de 48 000 \$ pour inclure d'autres avantages sociaux accordés aux employés à la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

Le coût des projets

En 2005, la Société a investi 29,8 millions de dollars dans des projets administratifs et dans des projets de développement en technologies de l'information¹³, comparativement à 35,6 millions de dollars en 2004. La dépense totale liée à ces investissements et aux investissements des années antérieures s'élève à 33,8 millions de dollars, comparativement à 23,3 millions de dollars en 2004¹⁴. Cette dépense se détaille comme suit :

RÉPARTITION DES DÉPENSES RELATIVES AUX PROJETS

(en millions de dollars)

	2005	2004
Partie non capitalisée des investissements	7,3	5,8
Amortissement	19,4	17,5 ¹⁴
Révision à la baisse du coût de certains projets	7,1	—
Total	33,8	23,3

La répartition des frais d'administration entre les mandats

Depuis 2004, la Société utilise un système de gestion par activité, ce qui lui permet de s'assurer de la répartition de ses dépenses entre les produits et les services qu'elle offre. Ainsi, chaque ressource est imputée aux activités qui en font usage, lesquelles sont imputées à leur tour aux produits et aux services pour lesquels elles sont utilisées. Cette répartition est faite de la façon la plus fidèle possible, à partir de l'information de gestion disponible.

L'application de cette méthode a permis d'évaluer les frais d'administration (y compris l'amortissement) du Fonds d'assurance automobile du Québec à 119,1 millions de dollars, et ceux de l'ensemble des autres mandats de la Société à 201,3 millions de dollars. Le tableau ci-dessous présente la répartition des frais d'administration entre les mandats de la Société en 2005 et en 2004.

RÉPARTITION DES FRAIS D'ADMINISTRATION ENTRE LES MANDATS

(en millions de dollars)

	2005	2004 ¹⁵
Fonds d'assurance automobile du Québec	119,1	116,5
Gestion de l'accès au réseau routier	135,8	132,6
Contrôle du transport routier des personnes et des biens	57,5	58,2
Gestion des amendes impayées	6,2	3,5
Programmes pour les personnes handicapées	1,8	1,8
Mandats sauf celui de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec	201,3	196,1
Total (tous les mandats, y compris les mandats relatifs au Fonds d'assurance automobile du Québec)	320,4	312,6

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2005, les investissements dans les projets en technologies de l'information s'élèvent à 26,1 millions de dollars. Le tableau suivant montre leur répartition entre les divers domaines d'activité. Pour chacun des domaines, il indique également la ventilation des dépenses entre le Fonds d'assurance automobile du Québec et les autres mandats de la Société.

	Fonds	Autres mandats	Investissement (en millions \$)
Services aux personnes accidentées	1,4	—	1,4
Services aux usagers de la route	2,0	8,2	10,2
Gestion de l'accès au réseau routier	0,2	1,1	1,3
Contrôle routier	—	2,5	2,5
Récupération des amendes impayées	—	1,5	1,5
Soutien à l'organisation	2,8	1,7	4,5
Infrastructures technologiques	1,3	2,4	3,7
Sécurité informatique	0,4	0,6	1,0
Total	8,1	18,0	26,1

13.

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

Les projets administratifs, quant à eux, totalisent 3,7 millions de dollars.

14.

Selon le *Rapport annuel de gestion 2004*, le montant de l'amortissement s'élevait à 18,6 millions de dollars. Il a été réduit de 1,1 million de dollars pour exclure du poste « actifs incorporels » le coût des développements informatiques liés au passage à l'an 2000.

15.

Certains montants de 2004 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2005.

Les principales réalisations de l'année 2005

Services aux personnes accidentées

Afin de se conformer aux changements législatifs apportés par Revenu Québec en 2004, la Société a modifié le système informatique permettant de produire les feuillets de renseignements fiscaux Relevé 5. Désormais, le montant des indemnités de décès y sera inscrit.

Services aux usagers de la route

Les réalisations ayant trait aux services aux usagers de la route ont pour but d'améliorer l'accès aux services de la Société et de moderniser le réseau des points de service (objectifs 1.1.1 et 1.1.5 du plan stratégique)¹⁶. Les principales réalisations sont :

- la poursuite de la réfection du réseau des points de service. Ainsi, en presque totalité, les centres de services ont été rénovés et ils ont reçu de l'équipement nouveau. Les fonctions d'impression basées sur des formulaires électroniques ont été déployées et une nouvelle solution d'impression centralisée des permis de conduire plastifiés a été installée;
- la mise en place de services en ligne pour la prise de rendez-vous pour un examen de conduite (théorique ou pratique), la vérification de la validité d'un permis de conduire, la vérification du droit d'immatriculer un véhicule et la remise en circulation d'un véhicule remisé;
- la mise en place d'une solution permettant l'étalement du paiement des droits d'immatriculation du Québec. Cette solution concerne les compagnies de transport dont les véhicules circulent au Québec et celles dont les véhicules sont immatriculés en vertu du Régime d'immatriculation international (IRP).

Gestion de l'accès au réseau routier

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

- l'examen des processus relatifs aux sanctions des conducteurs et celui des technologies qui les supportent. La mise en œuvre d'un plan d'action permettra d'améliorer le service en corrigeant les problèmes diagnostiqués;
- l'étude visant à améliorer l'efficacité des opérations relatives à l'évaluation médicale. Les solutions touchent notamment la circulation des documents reçus, la constitution d'un dossier électronique, l'attribution automatique des dossiers, la rédaction des communications écrites, le suivi des événements d'un dossier et la documentation en ligne.

Contrôle routier

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

- la poursuite du projet de construction d'un poste de contrôle routier à Saint-Bernard-de-Lacolle. Rappelons que ce poste sera pourvu d'un équipement de type « système de transport intelligent », qui permettra d'accroître la fluidité du trafic et d'améliorer la qualité du contrôle et du ciblage des transporteurs (objectifs 3.3.1 et 3.3.2 du plan stratégique)¹⁷;
- les modifications aux systèmes informatiques qui permettent aux mandataires en vérification mécanique d'appliquer de façon efficiente la réglementation relative à la vérification des vitres teintées des véhicules;
- les modifications aux systèmes informatiques résultant des changements apportés à la Loi de 1987 sur les transports routiers¹⁸. Dorénavant, les transporteurs ne s'inscriront que dans leur juridiction. C'est cette dernière qui s'assure de l'évaluation de leur rendement en matière de sécurité;
- la poursuite des travaux visant à permettre aux contrôleurs routiers de remettre un rapport de vérification aux conducteurs de véhicules lourds interceptés, et ce, immédiatement après un contrôle sur route. Cette amélioration sera mise en œuvre au cours de l'année 2006.

Récupération des amendes impayées

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

- la mise en place d'une nouvelle solution d'échange électronique de données avec les municipalités, le ministère de la Justice du Québec et quelques autres organismes.

Soutien à l'organisation

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

- l'implantation d'un progiciel permettant de gérer séparément la trésorerie du Fonds d'assurance automobile du Québec et celle des autres mandats de la Société;
- l'harmonisation du système de gestion par activité avec les systèmes financiers de la Société;
- la création d'un site Web permettant de diffuser de l'information générale sur le Continuum de services en traumatologie. Notons que le volet « grand public » du site est accessible depuis décembre 2005;

16. L'information sur les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs est présentée aux pages 19 à 21 et 23 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

17. L'information sur les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs est présentée aux pages 39 et 40 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

18. Lois révisées du Canada, 1985, chapitre 29 (3^e supplément).

- l'automatisation du processus d'approvisionnement des tableaux de bord de gestion de la Société. À cet égard, une infrastructure technologique a été mise en place pour garantir la disponibilité de l'information de gestion. Mentionnons que ce projet contribue à développer l'information stratégique de la Société (objectif 4.2.3 du plan stratégique)¹⁹;
- la création d'un site Web spécifique à l'usage du conseil d'experts qui a le mandat²⁰ de fournir un avis au conseil d'administration sur la fixation des contributions d'assurance automobile (objectif 2.1.1 du plan stratégique)²¹.

Infrastructures technologiques

En ce qui concerne les infrastructures technologiques, les principales réalisations sont :

- l'installation du système d'exploitation Windows XP sur près de 3 000 micro-ordinateurs. Ce remplacement était devenu nécessaire pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs;
- la consolidation du nombre de serveurs intermédiaires dans le but de réduire les frais d'entretien et d'exploitation de cette plateforme. Notons qu'en 2005, malgré une diminution de 15 p. 100 de leur nombre, les serveurs ont permis de maintenir les services et de répondre aux nouveaux besoins;
- l'installation du système d'exploitation Windows 2003 sur près de 15 p. 100 des serveurs intermédiaires. Cette migration a été entreprise pour tirer profit des nouvelles fonctionnalités et pour favoriser l'évolution de la plateforme intermédiaire. Une étude a aussi été entreprise pour mettre au point une stratégie d'évolution à plus long terme;
- le passage à une version plus récente du logiciel IDMS, qui est utilisé par plus de 95 p. 100 des applications. Cette mise à jour a entraîné une diminution significative de la consommation des ressources de l'ordinateur central.

Sécurité informatique

Les réalisations en matière de sécurité informatique ont pour but de garantir la sécurité de l'information (objectifs 1.2.1 et 1.2.2 du plan stratégique)²². En 2005, les principales réalisations sont :

- la mise en place de la solution de reprise visant à soutenir la prestation de services essentiels à partir de la plateforme intermédiaire. Cette solution serait utilisée dans le cas d'un sinistre majeur affectant l'édifice du siège social;
- l'évaluation des risques pour la sécurité des systèmes informatiques Suspension et révocation et Évaluation médicale ainsi que pour les services en ligne de transfert aux particuliers et d'étalement des paiements;
- la conception de solutions de sécurité pour le Continuum de services en traumatologie;
- la catégorisation des actifs informationnels de la Société sur les plans de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité. Cette réalisation a permis de terminer le registre d'autorité;
- la conception d'une solution de gestion des identifiants pour SAAQclic-mandataires en vérification mécanique et SAAQclic-concessionnaires automobiles.

Les perspectives

En ce qui a trait aux services aux personnes accidentées, en 2006, la Société poursuivra les modifications relatives aux feuillets de renseignements fiscaux *Relevé 5*. Ces changements leur permettront de produire les renseignements nécessaires au calcul des crédits d'impôt personnel de base et d'inscrire les ajustements pour les années antérieures. De plus, la Société modifiera son système afin d'accélérer le paiement de certains frais aux personnes accidentées. Dans le cadre du Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires, le paiement des frais de physiothérapie aux fournisseurs sera également accéléré.

La Société procédera aussi aux modifications informatiques nécessaires pour respecter les nouvelles dispositions du projet de loi 103 (2005, c. 17), Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives. Rappelons que cette loi fixe maintenant à 90 jours le délai de traitement d'une demande de révision faite par un citoyen.

19.
L'information sur les résultats obtenus à l'égard de cet objectif est présentée à la page 42 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

20.
Conformément à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

21.
L'information sur les résultats obtenus à l'égard de cet objectif est présentée aux pages 25 et 26 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

22.
L'information sur les résultats obtenus à l'égard de ces objectifs est présentée aux pages 24 et 25 du fascicule intitulé *Les résultats* du présent rapport annuel de gestion.

Dans le domaine des services aux usagers de la route, la réfection des centres de services se terminera dès le début de 2006 avec la rénovation du centre de services de Longueuil. La réfection des points de service se poursuivra avec la modernisation des 108 points de service des mandataires, qui seront pourvus d'un nouvel équipement. Enfin, au bénéfice des membres des communautés indiennes demeurant dans une réserve, des travaux seront entrepris pour simplifier les démarches d'exemption de taxe sur l'assurance.

En ce qui concerne l'accès au réseau routier, des améliorations aux processus relatifs aux sanctions des conducteurs seront faites. La Société poursuivra également les travaux visant à améliorer l'efficacité des opérations relatives à l'évaluation médicale.

En matière de contrôle routier, la construction d'un poste de contrôle routier à Saint-Bernard-de-Lacolle et la mise en place d'un équipement de type « système de transport intelligent » se poursuivront. Des travaux seront également entrepris pour mettre en place le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Rappelons que ce programme vise le contrôle des émissions polluantes au moyen d'inspections sur route qui seront menées par les contrôleurs routiers de la Société. Enfin, au cours des prochaines années, le système de communication vocale, présentement utilisé par le personnel du contrôle routier, sera remplacé au profit du Réseau national intégré de radiocommunication du gouvernement du Québec.

En ce qui a trait au soutien à l'organisation, la gestion par activité profitera d'une information de gestion améliorée. Le site Web du Continuum de services en traumatologie, quant à lui, présentera aux partenaires autorisés les programmes et marches à suivre des centres hospitaliers.

Dans le domaine des infrastructures technologiques, le personnel du contrôle routier bénéficiera d'une version plus récente du système d'exploitation de ses micro-ordinateurs. De plus, la Société poursuivra la consolidation des serveurs intermédiaires et le remplacement de leur système d'exploitation. Ces mesures permettront de réduire le nombre de serveurs utilisés et d'assurer l'évolution de la plateforme intermédiaire. En ce qui concerne cette plateforme, une transformation du modèle global de communication est également envisagée en vue de répondre aux nouveaux besoins d'affaires. Par ailleurs, une étude sera menée en vue de faciliter les communications entre les différentes plateformes ainsi que les échanges avec les partenaires.

Sur le plan de la sécurité informatique, des travaux de positionnement seront menés en ce qui a trait à la gestion de l'identité des utilisateurs et à l'accès aux systèmes et technologies de la Société. Ainsi, dans le contexte du gouvernement en ligne et de la modernisation de l'État, la Société sera en mesure d'échanger avec ses partenaires de façon très sécuritaire.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

À la fin de l'année 2005, la Société était propriétaire de 29 immeubles. Il s'agit du complexe Henri-Bourassa, à Montréal, qui a maintenant une superficie de 1 975 m², et de 28 postes de contrôle routier répartis dans la province. Le siège social, quant à lui, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec. D'une superficie de 38 753 m², il est situé à Québec.

Pour répondre à ses besoins, la Société loue des locaux dans 62 établissements, ce qui représente une superficie totale de 40 808 m². En 2005, la gestion de ces locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 8,3 millions de dollars. Rappelons également que cette même année, la Société a terminé la rénovation de 8 centres de services, y compris la rénovation de sa propriété du boulevard Henri-Bourassa Ouest, à Montréal. En considérant les 34 centres rénovés en 2003 et 2004, les centres de services en permis et immatriculation ont maintenant presque tous été rénovés. Ce projet de modernisation se terminera en 2006 avec la réfection du centre de services de Longueuil.

La valeur des contrats que la Société a attribués en 2005 s'élève à 102 millions de dollars, comparativement à un peu moins de 79 millions de dollars en 2004. Cette augmentation résulte principalement de l'importance des contrats relatifs à la construction de postes de contrôle routier et à la rénovation du centre Henri-Bourassa, à Montréal, et aussi du fait qu'un certain nombre de contrats pluriannuels ont été renouvelés.

En matière de sécurité, en vue d'améliorer la protection du personnel et des biens publics, la politique sur l'usage des caméras de surveillance a été mise en application, et ce, dans le respect de la réglementation de la Commission de l'accès à l'information. De plus, de concert avec le ministère de la Sécurité publique, la Société a mené des enquêtes visant à établir la cote de sécurité de chacun des postes occupés par ses employés. Cette cote est basée sur les risques découlant de l'accès à l'information, du contact avec les personnes et de la fréquentation de certains lieux à risque. Enfin, mentionnons que les employés de la firme de maintenance de l'édifice du siège social sont maintenant soumis à un programme de contrôle de sécurité visant le personnel contractuel.

À la fin de l'année 2005, une technologie nouvelle destinée à l'impression du permis de conduire a été mise en place. Le permis délivré est maintenant plus souple et plus sécuritaire. En novembre, la Société a également produit une plaque d'immatriculation réservée aux anciens combattants; les conducteurs admissibles pourront désormais afficher un coquelicot sur la plaque d'immatriculation de leur véhicule.

Par ailleurs, en 2005, près de 14 millions d'envois à la population ont été faits. Il s'agit principalement d'avis de renouvellement, de permis de conduire, de chèques d'indemnité et d'avis de suspension du permis de conduire.

LES ÉTATS FINANCIERS

UN APERÇU DES ÉTATS FINANCIERS DE LA SOCIÉTÉ

La présente section donne une vue d'ensemble des résultats financiers de la Société.

L'état des revenus et des dépenses

Des revenus de 166,5 millions de dollars

En 2005, les revenus totaux de la Société ont atteint 166,5 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 2,9 millions de dollars par rapport aux revenus de l'année précédente, qui s'élevaient à 163,6 millions de dollars.

La Société classe ses revenus en six catégories :

- les frais perçus sur les transactions relatives au permis de conduire et à l'immatriculation;
- la contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier;
- la contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées;
- les frais perçus pour la gestion des amendes impayées;
- les revenus nets d'intérêts;
- les autres revenus.

Les frais perçus sur les transactions relatives au permis de conduire et à l'immatriculation

Les frais perçus, de l'ordre de 90,2 millions de dollars, sont semblables à ceux de l'année 2004. Rappelons, en effet, que la tarification administrative des transactions n'a pas changé depuis 1990.

La contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier

En 2005, le gouvernement a versé une contribution de 55,6 millions de dollars pour le financement du contrôle routier. Une nouvelle entente avec le ministre des Finances, qui aura une portée rétroactive au 1^{er} avril 2005, devrait être conclue en 2006.

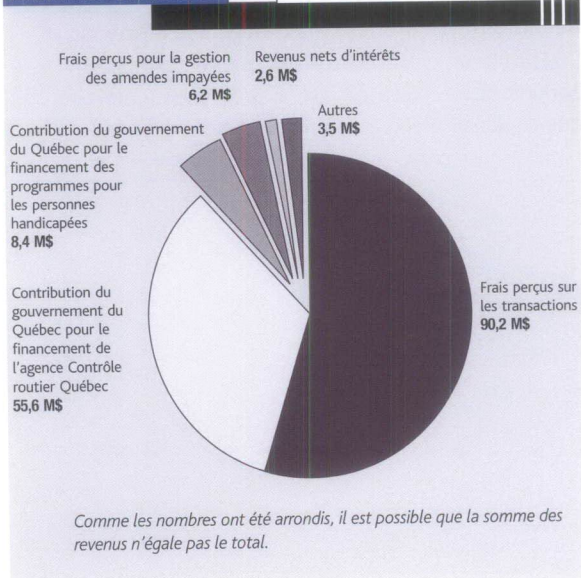
La contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées

Le ministre des Transports confie à la Société l'application d'un programme visant l'adaptation d'un véhicule routier pour permettre à une personne handicapée de le conduire ou d'y prendre place. Le ministre confie aussi à la Société le mandat de délivrer des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Conformément à l'entente conclue en 2005 entre le ministre des Transports et la Société, le gouvernement a remboursé à la Société la totalité des dépenses de ces programmes, soit 8,4 millions de dollars.

Les frais perçus pour la gestion des amendes impayées

Le projet de loi n° 6 (2003, c. 5), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes, confie à la Société l'application de mesures visant à favoriser le recouvrement des amendes impayées pour des infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement sur le stationnement. La Société facture à ses partenaires (autres ministères et cours municipales) les dépenses engagées dans l'application de ces sanctions.

RÉPARTITION DES REVENUS 2005

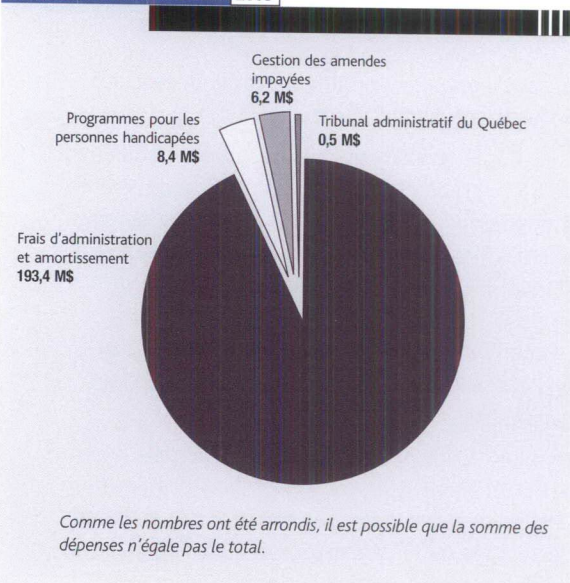


Des dépenses de 208,4 millions de dollars

Les dépenses de 2005 se chiffrent à 208,4 millions de dollars, alors qu'elles étaient de 204,5²³ millions de dollars en 2004.

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

RÉPARTITION DES DÉPENSES 2005



Les frais d'administration et l'amortissement

En 2005, les frais d'administration engagés pour les mandats de la gestion de l'accès au réseau routier et du contrôle routier se sont élevés à 168,4 millions de dollars, et l'amortissement, à 25,0 millions de dollars. En 2004, ces frais étaient respectivement de 168,0 millions de dollars et de 22,8 millions de dollars²⁴.

Les principales variations des frais d'administration par rapport à 2004 sont attribuables à une diminution des traitements et des charges sociales de 4,1 millions de dollars, et à une révision à la baisse de certains éléments de l'actif, dont la valeur a été réduite de 7,1 millions de dollars.

Les programmes pour les personnes handicapées

Comme il a été mentionné précédemment, les frais relatifs aux programmes destinés aux personnes handicapées totalisent 8,4 millions de dollars. Par rapport à l'année 2004, les subventions versées pour l'adaptation de véhicules sont moins élevées de 1,4 million de dollars. Précisons qu'en 2005, en raison de la fermeture du principal fournisseur de services, le nombre de véhicules adaptés a diminué par rapport à l'année précédente.

La gestion des amendes impayées

Les dépenses relatives à la gestion des amendes impayées se sont élevées à 6,2 millions de dollars en 2005, ce qui équivaut à une augmentation de 2,7 millions de dollars. Cette importante augmentation par rapport à l'année 2004 est attribuable au fait que 2005 est la première année complète durant laquelle la Société a mis en œuvre les mesures de recouvrement des amendes prévues dans le projet de loi n° 6 (2003, c. 5). Rappelons que c'est en mai 2004 que la Société avait entrepris ces activités.

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

Le déficit des revenus sur les dépenses de l'exercice terminé le 31 décembre 2005 atteint 42,0 millions de dollars, alors qu'il était de 41,0 millions de dollars²⁵ en 2004. Ce déficit découle principalement de l'insuffisance de la tarification administrative.

Le bilan

Au 31 décembre 2005, l'actif de la Société s'établit à 314,3 millions de dollars, et le passif, à 385,2 millions de dollars. Le déficit accumulé est donc de 70,9 millions de dollars. Tant que la tarification administrative n'aura pas été ajustée, il est à prévoir que ce déficit prendra de l'ampleur au fil des ans.

23.

Ce montant est inférieur de 1,1 million de dollars au total des dépenses publié dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. En effet, l'amortissement des développements informatiques liés au passage à l'an 2000 a été réduit de 1,1 million de dollars étant donné que ces développements ont été exclus du poste « actifs incorporels ».

Par contre, la Société a considéré une dépense supplémentaire de 48 000 dollars pour l'ajout d'autres avantages sociaux dans la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

24.

Le montant de l'amortissement s'élevait à 24,0 millions de dollars dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Il a été réduit de 1,1 million de dollars pour exclusion du poste « actifs incorporels » le coût des développements informatiques liés au passage à l'an 2000.

25.

Le montant du déficit de 2004 s'élevait à 42,1 millions de dollars dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Il a été réduit de 1,1 million de dollars pour exclusion du poste « actifs incorporels » le coût des développements informatiques liés au passage à l'an 2000 et pour inclure des frais supplémentaires à la provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS

de l'exercice terminé le 31 décembre 2005

RAPPORT DE LA DIRECTION	18
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	19
REVENUS ET DÉPENSES	20
DÉFICIT CUMULÉ	21
BILAN	22
FLUX DE TRÉSORERIE	23
NOTES COMPLÉMENTAIRES	25

RAPPORT DE LA DIRECTION

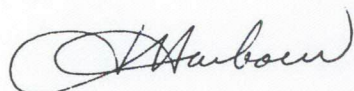
La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) sont la responsabilité de la direction, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui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

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

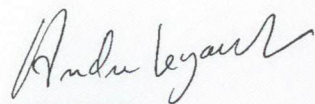
La Société reconnaît qu'elle est tenue de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le Comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec procède à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail ainsi que l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le Comité de vérification pour discuter de tout élément qui a rapport à sa vérification.



John Harbour, FCA
Président-directeur général



André Legault
Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 24 mars 2006

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

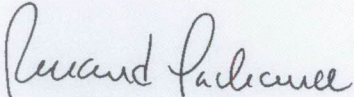
À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2005 ainsi que les états des revenus et dépenses, du déficit cumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables appliqués et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2005, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., c. v-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 24 mars 2006

REVENUS ET DÉPENSES*de l'exercice terminé le 31 décembre*

	2005	2004 (note 3)
	(en milliers de dollars)	
REVENUS		
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	90 193	90 876
Contrôle routier		
Contribution du gouvernement du Québec	55 578	55 086
Autres revenus	1 969	3 491
Contribution du gouvernement du Québec au financement des programmes pour les personnes handicapées (note 7)	8 370	9 817
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées (note 8)	6 161	3 454
Revenus nets d'intérêts (note 4)	2 645	—
Autres	1 560	836
	166 476	163 560
DÉPENSES		
Frais d'administration (note 5)	168 385	167 992
Amortissement (note 6)	25 006	22 842
Programmes pour les personnes handicapées (note 7)	8 370	9 817
Gestion des amendes impayées (note 8)	6 161	3 454
Participation au financement d'un organisme (note 9)	525	444
	208 447	204 549
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(41 971)	(40 989)

DÉFICIT CUMULÉ

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT		
Solde déjà établi	(25 920)	16 130
Redressements		
Développements informatiques (note 3)	(1 134)	(2 243)
Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés (note 3)	(1 891)	(1 843)
Solde redressé	(28 945)	12 044
Déficit des revenus sur les dépenses	(41 971)	(40 989)
SOLDE À LA FIN	(70 916)	(28 945)

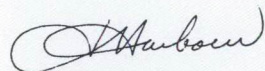
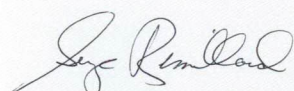
BILAN

au 31 décembre

	2005	2004 (note 3)
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Encaisse	2 464	7 004
Débiteurs	22 515	11 614
Dû par le Fonds d'assurance, portant intérêt au taux de la marge de crédit	169 653	205 083
Immobilisations corporelles (note 10)	44 764	36 397
Actifs incorporels (note 11)	74 928	81 282
	314 324	341 380
PASSIF ET DÉFICIT CUMULÉ		
PASSIF		
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	129 561	146 367
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	152 689	126 680
Autres	41 408	36 962
Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés (note 13)	61 582	60 316
	385 240	370 325
DÉFICIT CUMULÉ	(70 916)	(28 945)
	314 324	341 380

ENGAGEMENTS (note 15)

ÉVENTUALITÉS (note 16)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

John Harbour, FCA
Président-directeur général

Serge Rémillard, FCMA, MBA
Administrateur



FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Frais perçus liés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	90 162	90 877
Contrôle routier		
Contribution reçue du gouvernement du Québec	65 006	51 654
Autres revenus	—	3 491
Contribution reçue du gouvernement du Québec pour le financement des programmes pour les personnes handicapées	18 187	—
Frais perçus pour la gestion des amendes impayées	5 991	—
Revenus nets de placements		
Revenus courants perçus	294	—
Intérêts versés	(736)	—
Autres revenus perçus	1 821	884
Frais d'administration payés par la Société	(283 764)	(276 548)
Frais d'administration remboursés par le Fonds d'assurance	105 886	117 848
Frais payés pour des programmes pour les personnes handicapées	(8 339)	(9 635)
Frais payés pour la gestion des amendes impayées	(5 399)	(3 072)
Participation versée au financement d'organismes	(461)	—
	(11 352)	(24 501)
Mandat de fiduciaire pour le Fonds d'assurance		
Contributions - immatriculation		
Perçues pour le Fonds d'assurance	562 129	549 505
Remises au Fonds d'assurance	(568 706)	(549 505)
Contributions - permis de conduire		
Perçues pour le Fonds d'assurance	126 280	126 604
Remises au Fonds d'assurance	(127 768)	(126 604)
	(8 065)	—



SAAQ

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

FLUX DE TRÉSORERIE

de l'exercice terminé le 31 décembre

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droits d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	776 023	765 895
Remis au gouvernement du Québec	(803 507)	(726 356)
Perçus pour la Société de financement des infrastructures locales	40 525	—
Perçus pour d'autres gouvernements	39 000	36 680
Remis à d'autres gouvernements	(39 000)	(37 365)
Taxes		
Perçus pour le gouvernement du Québec	770 638	784 053
Remises au gouvernement du Québec	(774 551)	(785 700)
Contributions des automobilistes au transport en commun		
Perçus pour le gouvernement du Québec	67 671	66 660
Remises au gouvernement du Québec	(67 543)	(67 123)
Vignettes de stationnement		
Perçus pour le gouvernement du Québec	513	573
Remises au gouvernement du Québec	(1 086)	—
	8 683	37 317
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(10 734)	12 816
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours pour acquisitions d'immobilisations corporelles	(18 664)	(15 030)
Produit d'aliénations d'immobilisations corporelles	238	88
Débours pour acquisitions d'actifs incorporels	(17 141)	(23 720)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(35 567)	(38 662)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursements du (avances au) Fonds d'assurance	58 567	(104 335)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	58 567	(104 335)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	12 266	(130 181)
INSUFFISANCE DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	(139 363)	(9 182)
INSUFFISANCE DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 14)	(127 097)	(139 363)

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec (Société) est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

Fonctions

La Société a pour fonctions :

- d'administrer, en qualité de fiduciaire, le Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance);

Le Fonds d'assurance est une fiducie d'utilité sociale au sens du Code civil du Québec qui a été constituée le 1^{er} janvier 2004 par le transfert d'actifs de la Société, et dont le patrimoine est affecté à l'indemnisation du préjudice corporel prévu dans la Loi sur l'assurance automobile et du préjudice matériel prévu par le titre IV de cette loi, ainsi qu'à la prévention en matière de sécurité routière et à la promotion qui s'y rattache;

- d'appliquer le Code de la sécurité routière, notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière en ce qui concerne les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident;
- en matière de contrôle routier :
 - d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application des dispositions :
 - du Code de la sécurité routière;
 - des lois et règlements liés au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière;
 - d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes visés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec;
- d'exécuter tout autre mandat qui peut lui être donné par la loi ou par entente avec le gouvernement ou avec l'un de ses ministères ou organismes.

Pouvoir de perception

En vertu d'ententes ou de la réglementation, la Société perçoit :

pour la gestion de l'accès au réseau routier, les frais reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire;

- à titre de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec, les contributions d'assurance relatives à l'obtention de l'immatriculation d'un véhicule routier et à la délivrance d'un permis de conduire;
- à titre de mandataire du gouvernement du Québec, les droits relatifs à l'immatriculation et au permis de conduire, les taxes de vente s'appliquant aux véhicules, la taxe applicable sur les contributions d'assurance ainsi que les contributions des automobilistes au transport en commun;
- pour la Société de financement des infrastructures locales, les droits relatifs aux véhicules routiers munis d'un moteur de forte cylindrée;
- pour le compte d'administrations provinciales et d'États américains, d'autres droits d'immatriculation.

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

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS (suite)

Mandat de fiduciaire

En qualité de fiduciaire, la Société a pour fonction d'administrer le Fonds d'assurance. Ce dernier n'est pas consolidé avec la Société puisqu'il constitue un patrimoine fiduciaire distinct en vertu de l'article 23.0.3 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011).

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

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	7 563 714	6 853 125
Autres actifs	101 438	90 025
	7 665 152	6 943 150
PASSIF		
Obligations envers les victimes – Passif actuariel	7 514 182	6 989 048
Autres passifs	548 941	571 053
	8 063 123	7 560 101
DÉFICIT CUMULÉ	(397 971)	(616 951)
	7 665 152	6 943 150

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de la Société, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et passifs, sur la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

a) Instruments financiers

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

b) Immobilisations corporelles

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

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipement	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	20 ans
Équipement	Proportionnelle à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

La durée de vie utile de l'aménagement de terrains pour les postes de contrôle routier est révisée à 20 ans à compter de 2005. Auparavant, elle était de 10 ans.

2. CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

c) Actifs incorporels

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

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

d) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'information suffisante pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées, elle utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisation déterminée.

e) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans le poste « Trésorerie et équivalents de trésorerie » les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Lors du présent exercice, la Société a effectué les modifications comptables suivantes :

Développements informatiques

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2004 ont été redressés pour exclure du poste « Actifs incorporels » le coût des développements informatiques liés au passage à l'an 2000.

Le redressement a pour effet de diminuer les postes suivants des états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Revenus et dépenses		
Dépenses		
Amortissement	(741)	(1 109)
Déficit des revenus sur les dépenses	(741)	(1 109)
Bilan		
Actif		
Actifs incorporels	(393)	(1 134)
Déficit cumulé	(393)	(1 134)

Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés

(auparavant Provision pour congés de maladie et vacances)

La provision pour congés de maladie et vacances a été modifiée pour inclure d'autres avantages sociaux accordés aux employés. Auparavant, ces dépenses étaient comptabilisées aux opérations de l'exercice au cours duquel les employés bénéficiaient de ces avantages.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

3. MODIFICATIONS COMPTABLES (suite)

L'application rétroactive de cette modification a pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants des états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Revenus et dépenses		
Dépenses		
Frais d'administration	(106)	48
Déficit des revenus sur les dépenses	(106)	48
Bilan		
Actif		
Dû par le Fonds d'assurance	(36)	31
Passif		
Provision pour avantages sociaux et sommes dues aux employés	1 749	1 922
Déficit cumulé	(1 785)	(1 891)

4. REVENUS NETS D'INTÉRÊTS

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Revenus – Intérêts imputés au Fonds d'assurance	3 087	820
Revenus d'intérêts sur soldes bancaires	294	—
Frais d'intérêts sur marge de crédit	(736)	(820)
	2 645	—

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

			2005			2004
			(en milliers de dollars)			
			Frais d'administration de la Société			
	Programmes pour les personnes handicapées	Gestion des amendes impayées	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Total ⁽¹⁾	Total ⁽¹⁾
Traitements et charges sociales	1 125	2 393	67 246	34 254	101 500	105 625
Frais de déplacement	6	41	921	1 487	2 408	2 377
Rémunération des mandataires	—	56	14 207	—	14 207	13 475
Services administratifs et professionnels	140	301	8 876	2 520	11 396	12 330
Frais de communication	66	2 004	5 858	2 495	8 353	8 331
Information et publicité	1	5	98	263	361	296
Mobilier, agencement et équipement	10	14	1 662	760	2 422	1 493
Frais d'entretien	7	15	678	2 511	3 189	2 968
Loyers, taxes et électricité	29	57	5 555	2 001	7 556	7 127
Matériel informatique et bureautique	5	10	315	181	496	982
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	92	208	6 938	2 171	9 109	9 506
Impression, fournitures et autres dépenses	40	69	6 437	2 308	8 745	9 158
Perte sur désuétude d'actifs incorporels	25	101	6 132	854	6 986	—
Frais d'utilisation des immobilisations attribués au Fonds d'assurance	—	—	(11 379)	—	(11 379)	(8 629)
Frais d'utilisation du siège social	48	125	2 364	672	3 036	2 953
	1 594	5 399	115 908	52 477	168 385	167 992

(1) Le total exclut les montants des programmes pour les personnes handicapées ainsi que ceux de la gestion des amendes impayées. Ces montants sont présentés respectivement aux notes 7 et 8.

La Société acquitte l'ensemble des frais d'administration des mandats qu'elle gère. Par la suite, ces frais d'administration sont attribués aux mandats à l'aide de la gestion par activité. Cette répartition donne les résultats suivants :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Frais d'administration de la Société	168 385	167 992
Frais d'administration des programmes pour les personnes handicapées	1 594	1 640
Frais d'administration de la gestion des amendes impayées	5 399	3 072
Frais d'administration attribués au Fonds d'assurance	117 334	114 802
Total des frais d'administration acquittés par la Société	292 712	287 506

Les frais d'administration du Fonds d'assurance sont présentés de façon détaillée dans les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

6. AMORTISSEMENT

			2005			2004
			(en milliers de dollars)			
	Programmes pour les personnes handicapées	Gestion des amendes impayées	Gestion de l'accès au réseau routier	Contrôle routier	Total ⁽¹⁾	Total ⁽¹⁾
Amortissement des immobilisations corporelles	37	89	6 141	3 313	9 454	8 830
Amortissement des actifs incorporels	135	673	13 795	1 757	15 552	14 012
	172	762	19 936	5 070	25 006	22 842

(1) Le total exclut les montants des programmes pour les personnes handicapées ainsi que ceux de la gestion des amendes impayées. Ces montants sont présentés respectivement aux notes 7 et 8.

7. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

			2005			2004
			(en milliers de dollars)			
	Adaptation de véhicules	Vignettes de stationnement	Total			Total
Subventions versées pour l'adaptation de véhicules	6 604	—	6 604			7 999
Frais d'administration (note 5)	442	1 152	1 594			1 640
Amortissement (note 6)	14	158	172			178
	7 060	1 310	8 370			9 817

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

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

8. GESTION DES AMENDES IMPAYÉES

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Frais d'administration (note 5)	5 399	3 072
Amortissement (note 6)	762	382
	6 161	3 454

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

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

9. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'UN ORGANISME

La participation au financement du Tribunal administratif du Québec est prévue par l'article 97 de la Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3). Un décret annuel fixe la participation de chaque organisme utilisateur.

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2005		2004	
	(en milliers de dollars)			
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrain	1 637	—	1 637	1 637
Bâtisse	3 892	1 288	2 604	2 209
Aménagement du siège social	11 212	11 212	—	—
Équipement	5 083	3 745	1 338	1 461
Matériel roulant	11 646	6 469	5 177	5 940
Postes de photographie	12 180	12 130	50	102
Matériel informatique et logiciels d'exploitation	63 742	47 657	16 085	16 997
Postes de contrôle routier ⁽¹⁾	21 939	4 066	17 873	8 051
	131 331	86 567	44 764	36 397

(1) Des postes de contrôle routier d'une valeur de 4 689 000 \$ n'étaient pas encore en opération au 31 décembre 2005. Par conséquent, ils ne sont pas amortis.

11. ACTIFS INCORPORELS

	2005		2004	
	(en milliers de dollars)			
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Développements informatiques ⁽¹⁾	124 360	51 164	73 196	79 671
Logiciels d'application	3 056	1 324	1 732	1 611
	127 416	52 488	74 928	81 282

(1) Des développements informatiques d'une valeur de 11 124 000 \$ (2004: 13 439 000 \$) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2005 et ne sont pas amortis. Mis à part les modifications comptables énoncées à la note 3, des développements informatiques d'une valeur de 10 604 000 \$ ainsi qu'un amortissement cumulé de 3 492 000 \$ ont été radiés au cours de l'exercice en raison de désuétude ou d'avantages futurs non réalisables. Une perte sur désuétude de 7 112 000 \$ est inscrite dans les frais d'administration.

12. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 200 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Cette marge de crédit porte un taux d'intérêt basé sur le taux de rendement du compte de dépôt à vue établi quotidiennement et majoré de 0,05 p. 100. Le taux d'intérêt était de 3,3 p. 100 au 31 décembre 2005 (2004: 2,57 p. 100). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2008.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

au 31 décembre 2005

13. PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX ET SOMMES DUES AUX EMPLOYÉS

(auparavant Provision pour congés de maladie et vacances)

	2005			2004	
	(en milliers de dollars)				
	Congés de maladie	Vacances	Autres avantages sociaux et sommés dues ⁽¹⁾	Total	Total
Solde au début	40 517	17 877	1 922	60 316	57 648
Plus					
Charges de l'exercice	9 049	15 147	3 411	27 607	28 803
Moins					
Prestations versées au cours de l'exercice	8 091	14 666	3 584	26 341	26 135
Solde à la fin	41 475	18 358	1 749	61 582	60 316

(1) Les autres avantages sociaux comprennent les compensations de l'employeur pour des absences rémunérées, notamment en assurance-salaire et en congé de maternité ou de paternité. Les sommes dues sont relatives aux banques de temps supplémentaire et aux congés de traitement différé.

32

14. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Encaisse	2 464	7 004
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	(129 561)	(146 367)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie	(127 097)	(139 363)

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 18 664 000 \$ (2004 : 15 030 000 \$) pour l'acquisition d'immobilisations corporelles et de 17 141 000 \$ (2004 : 23 720 000 \$) pour les actifs incorporels. Elle a subi une perte de 537 000 \$ (2004 : 31 000 \$) sur l'aliénation d'immobilisations corporelles et de 7 112 000 \$ (2004 : 390 000 \$) sur l'aliénation d'actifs incorporels. Au 31 décembre 2005, les crédi-teurs et frais courus afférents aux immobilisations corporelles et aux actifs incorporels s'élevaient à 5 769 000 \$ (2004 : 4 171 000 \$). Le Dû par le Fonds d'assurance afférent aux immobilisations corporelles s'élève à 781 000 \$ (2004 : 439 000 \$).

15. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Société est engagée en vertu de divers contrats de location d'espaces pour une somme minimale estimée à 32 189 000 \$ au 31 décembre 2005. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2014 et se répartissent comme suit :

2006	8 073 000 \$
2007	7 461 000
2008	5 330 000
2009	4 378 000
2010	3 488 000

15. ENGAGEMENTS (suite)

Contrats de services informatiques et autres

La Société est engagée en vertu de divers contrats de services informatiques et autres pour une somme minimale estimée à 40 578 000 \$ au 31 décembre 2005. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2011 et se répartissent comme suit :

2006	21 644 000 \$
2007	12 661 000
2008	4 693 000
2009	979 000
2010	545 000

16. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées par ou contre la Société sont en cours. De l'avis de la Société, le dénouement de ces affaires, liées principalement à des poursuites en dommages et intérêts, ne peut être déterminé au 31 décembre 2005.

17. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime du personnel d'encadrement (RPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 7 857 000 \$ (2004 : 5 380 000 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

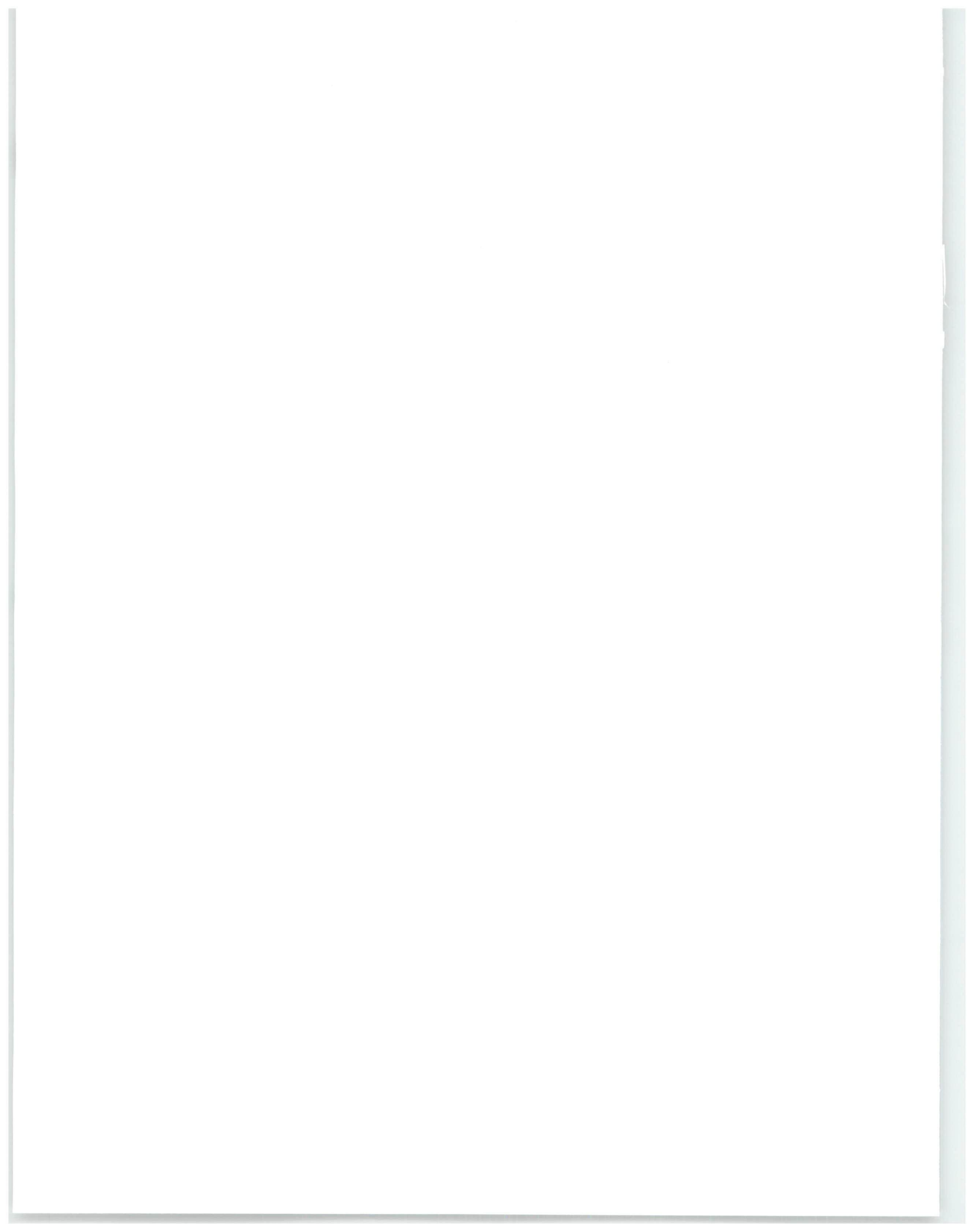
18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

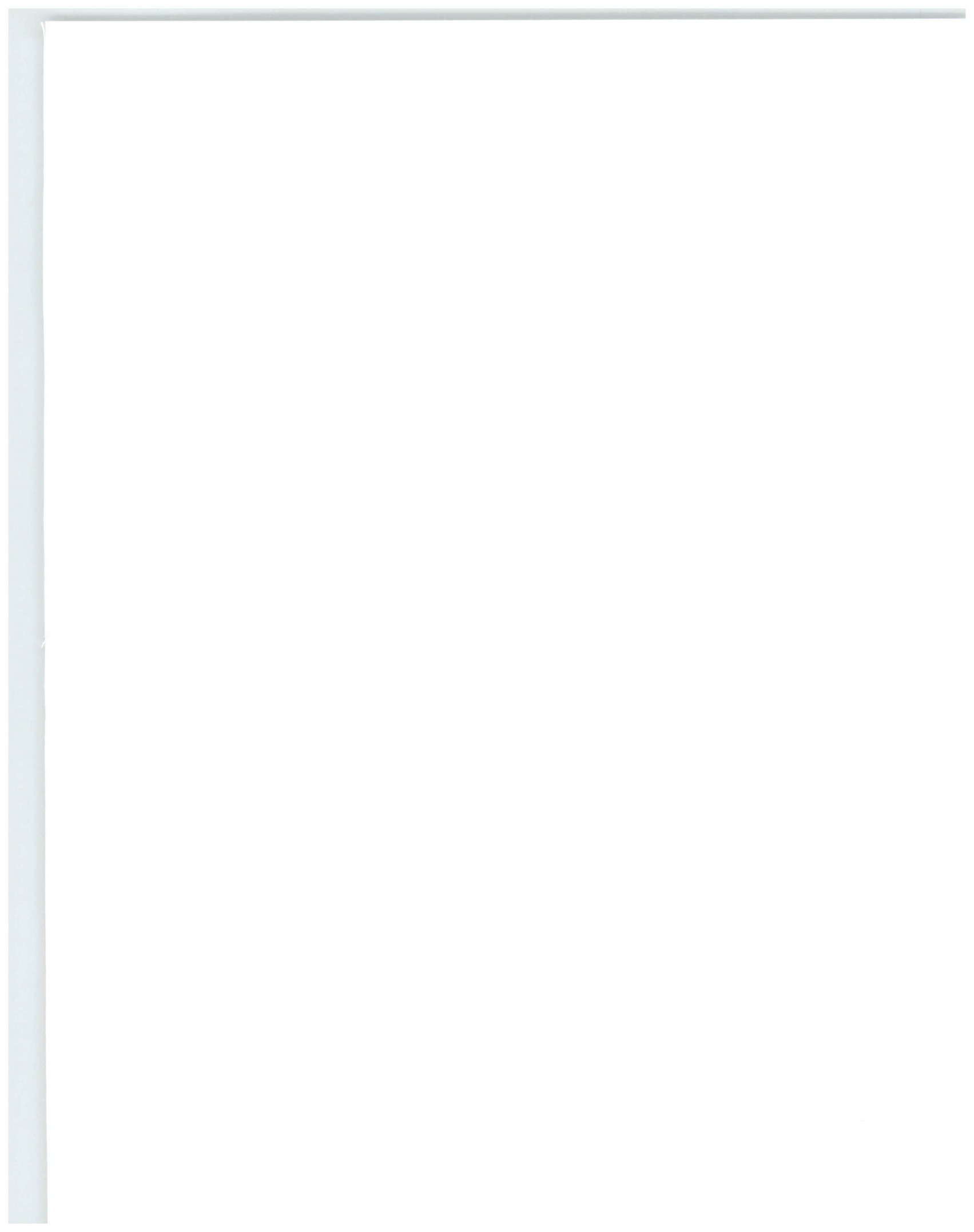
La Société est apparentée au Fonds d'assurance et elle n'a conclu aucune opération commerciale avec cet apparenté autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations entre apparentés, comptabilisées à la valeur d'échange, sont présentées dans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

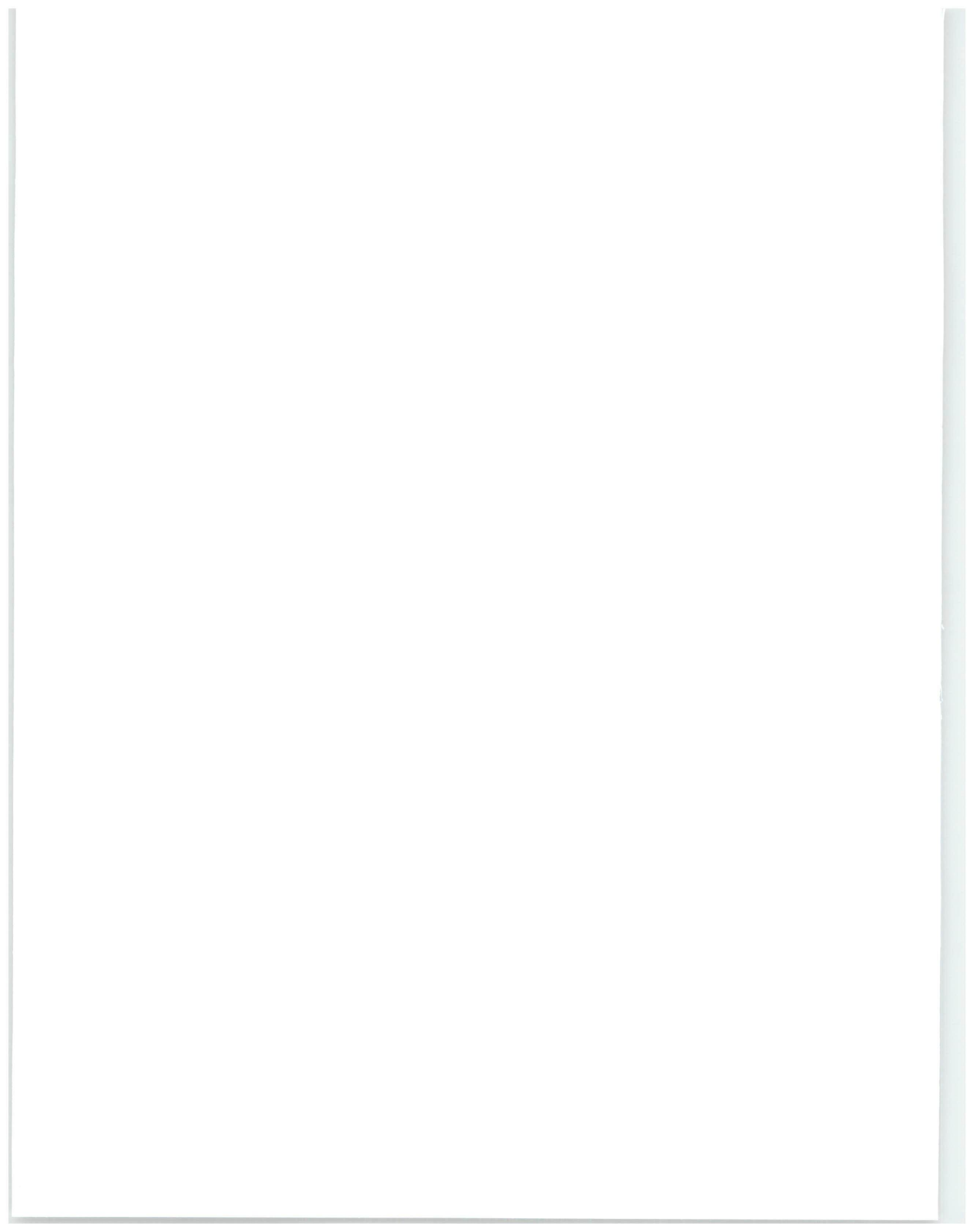
En plus des opérations entre apparentés déjà présentées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés, directement ou indirectement, par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas présentées distinctement dans les états financiers.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2004 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2005.









Société de l'assurance
automobile

Québec 

ASSEMBLÉE NATIONALE

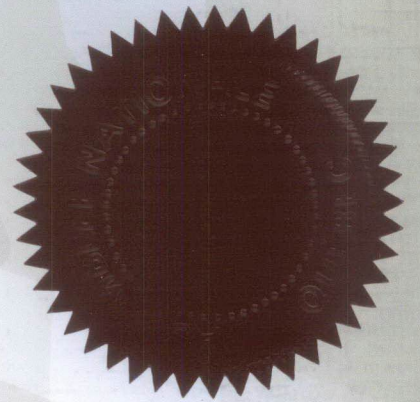
no 344-8006-0609

document 4 de 5

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Les résultats

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



Québec 

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



1

SAAQ

Les résultats

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.

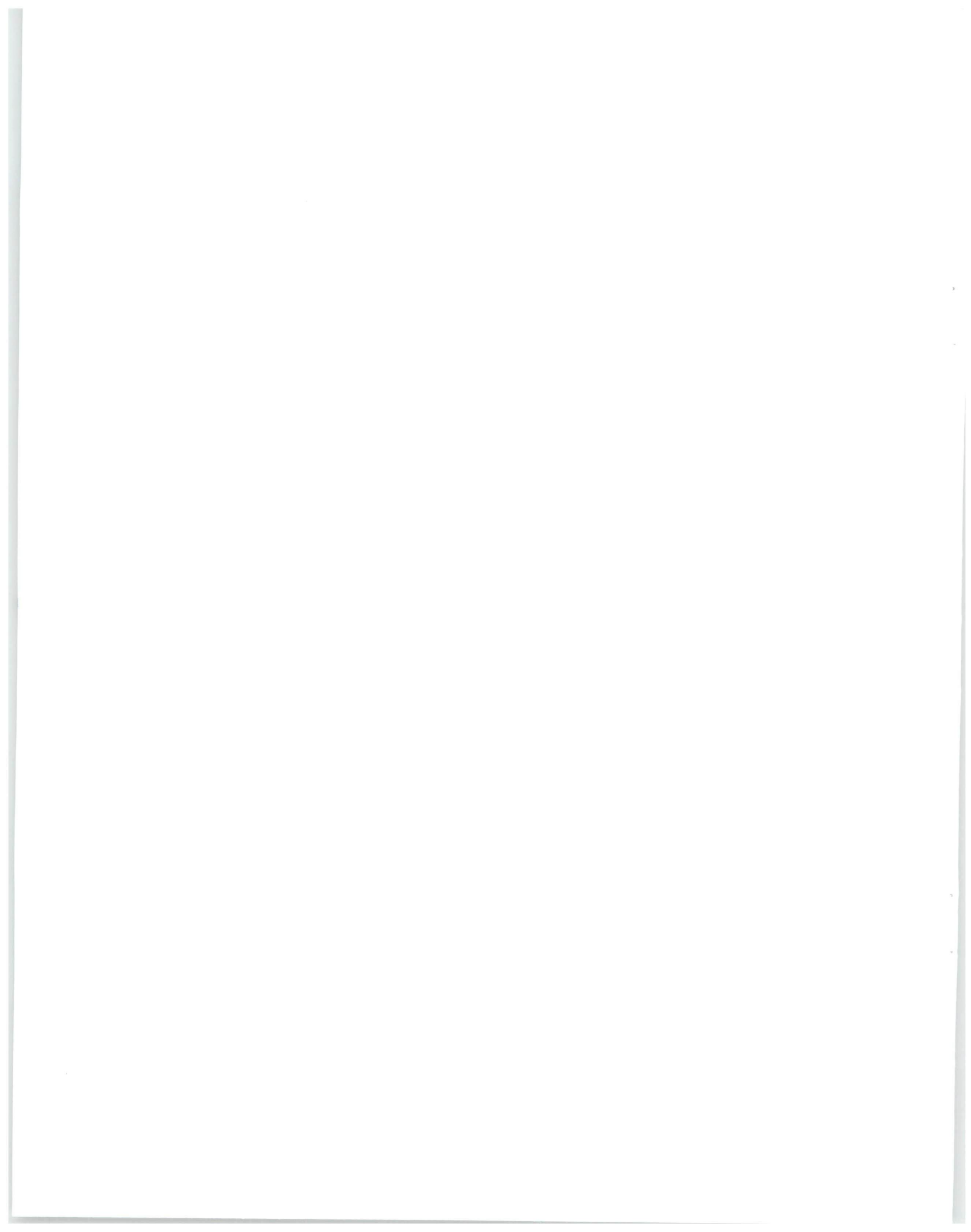


NOTE LIMINAIRE

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.



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	
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	
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
OBJECTIFS	<p>1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société</p> <p>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</p> <p>1.1.3 Prévenir les litiges</p> <p>1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges</p> <p>1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle</p>	<p>1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données</p> <p>1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information</p>	<p>2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations</p>	<p>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</p> <p>2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime</p>

Améliorer la sécurité des personnes sur le réseau routier

Accomplir la mission avec efficacité et efficience

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

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

3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs

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

3.3.1 Réduire le taux de défauts mécaniques majeures sur les véhicules lourds

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'ins-tauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats

4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel

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

3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés

3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse

3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier

4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes

4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)

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

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.

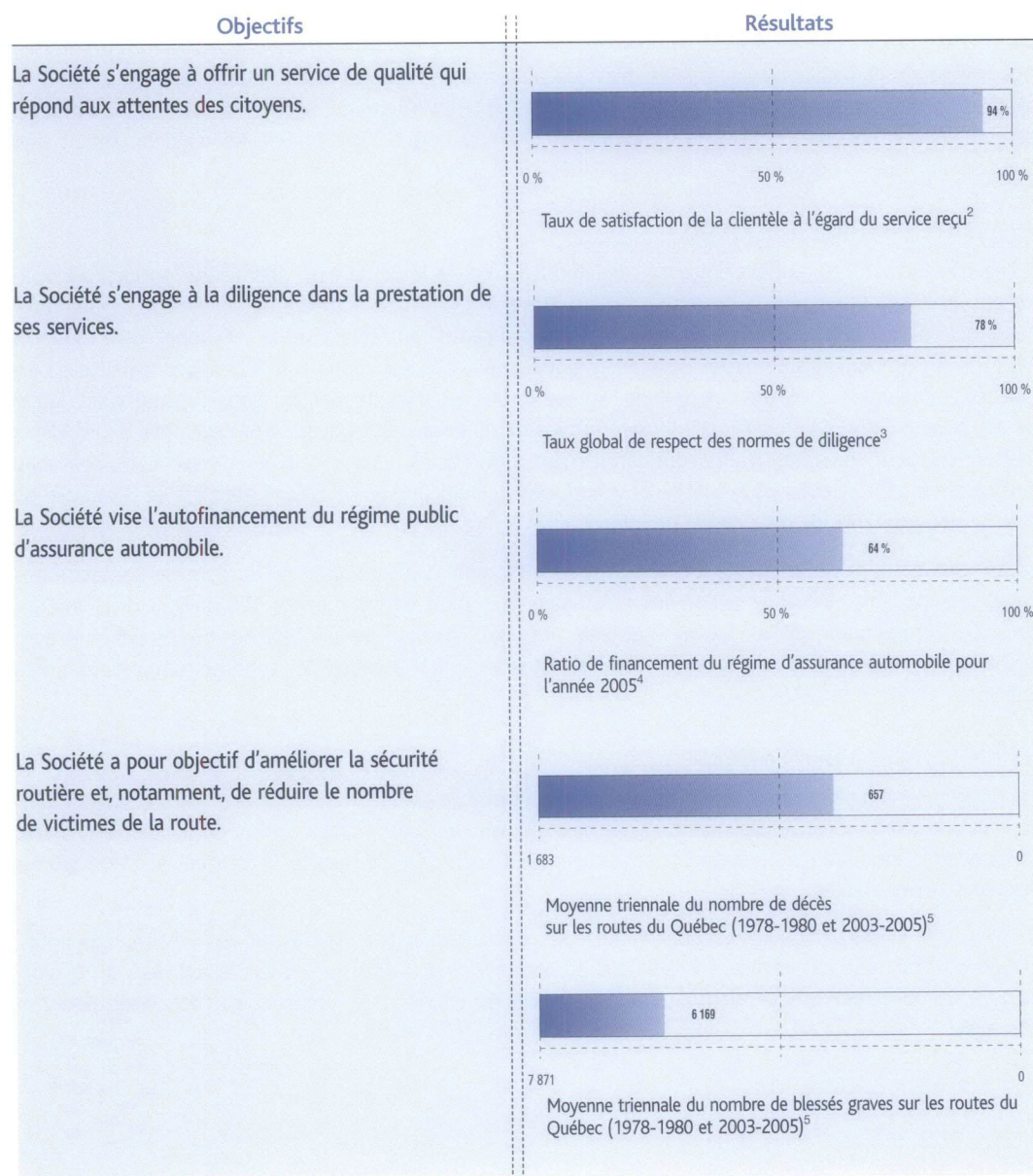
LES RÉSULTATS

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 majeurs 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 SAAQclic 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 SAAQclic 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.

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.

OBJECTIF
1.2.2

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

Résultats	Cibles 2005
L'évaluation des menaces et des risques pour deux systèmes est terminée; le plan de sécurité de l'information est en cours de révision.	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.

OBJECTIF
2.1.1

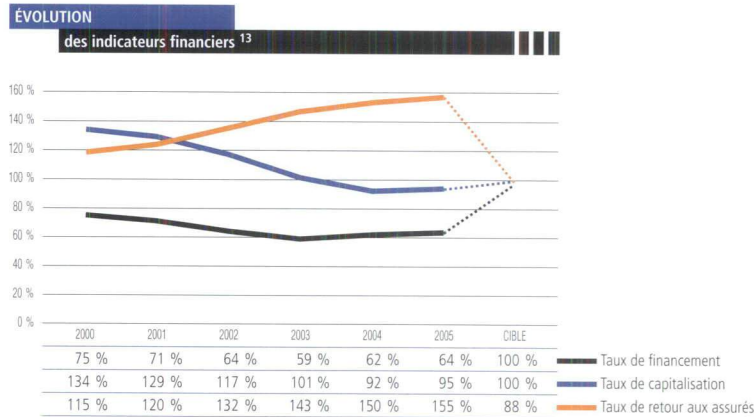
ASSURER L'AUTOFINANCEMENT DU RÉGIME EN VISANT L'ÉQUITÉ ENTRE LES CATÉGORIES D'ASSURÉS ET ENTRE LES GÉNÉRATIONS

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 augmenteront 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.

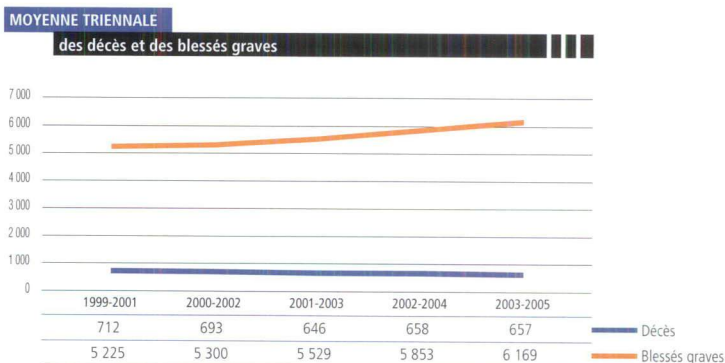
L'évaluation comparée du régime est prévue dans un plan de travail pluriannuel relatif aux enjeux de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile. Ce plan comporte des projets portant, entre autres, sur la comparaison de la couverture du régime québécois d'assurance automobile avec celle des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

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

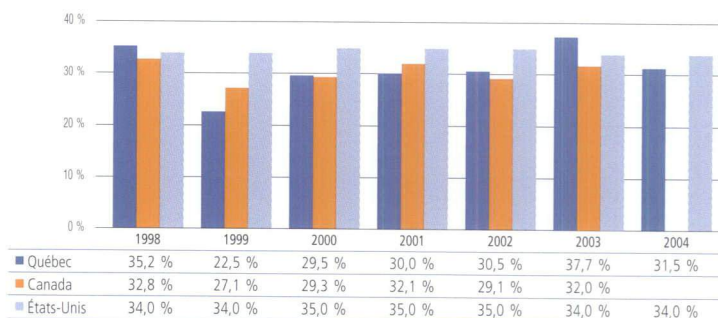
Indicateurs	Résultats	Cibles 2005
Proportion de conducteurs dont l'alcoolémie dépasse 80 mg/100 ml	1,6 % ²³	1,4 %
Proportion d'apprentis conducteurs et de conducteurs avec permis probatoire dont l'alcoolémie dépasse 0 mg/100 ml ²³	3,0 % ²⁴	2,7 %
Proportion des conducteurs décédés dont l'alcoolémie dépasse 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 débiter 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.

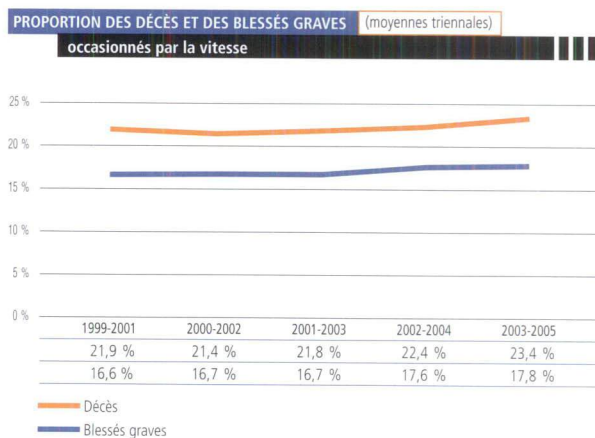
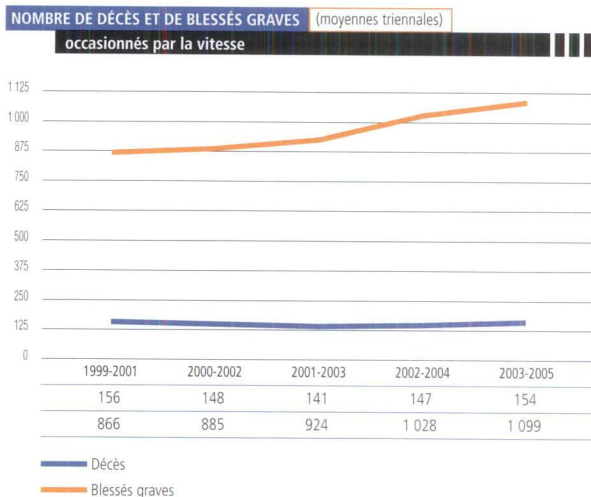
OBJECTIF 3.2.2

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.



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.

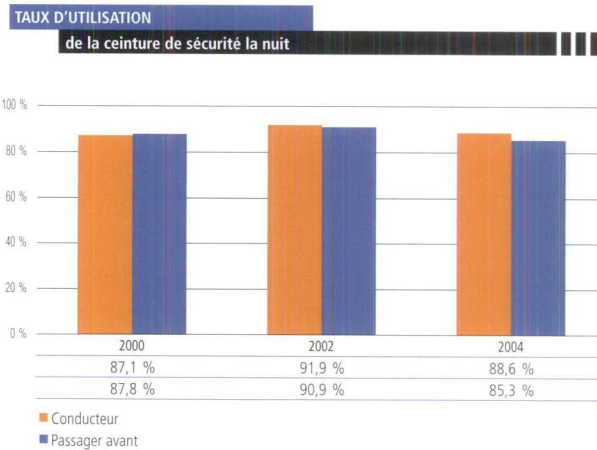
28. Résultat de l'enquête 2004-2005 menée par Transports Canada en milieu rural et urbain.

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.

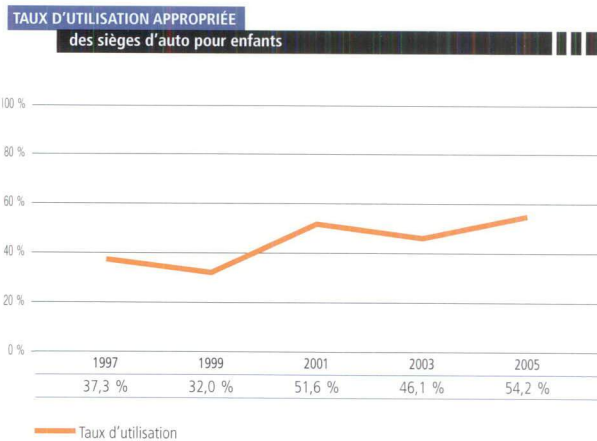
31. Résultat de l'enquête 2005 menée par la Société.

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.

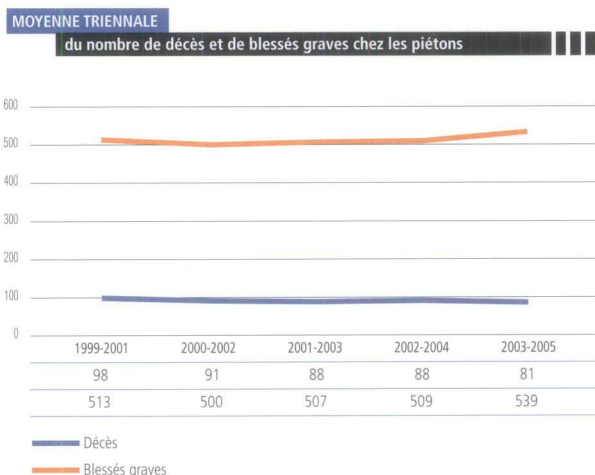
En ce qui concerne le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour les enfants âgés de moins de 5 ans, les résultats de l'enquête de 2005 font état d'un taux de 54,2 p. 100. Ce résultat est inférieur à la cible établie à 60,0 p. 100. Néanmoins, comme l'illustre le graphique ci-dessous, on constate 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.



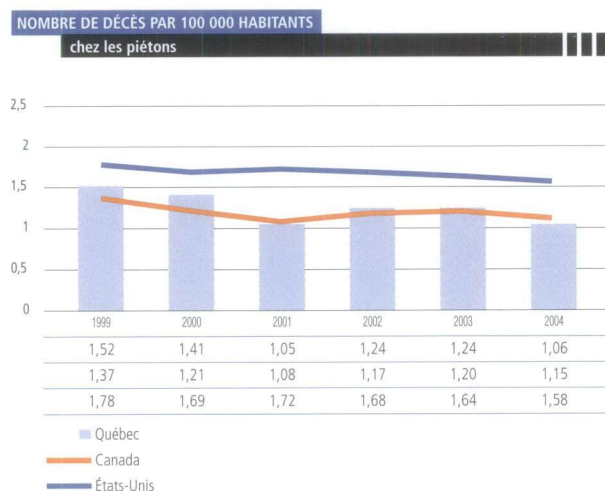
AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

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 observé 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

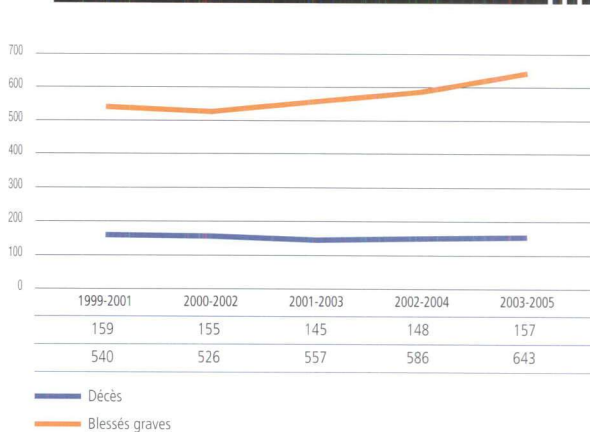
En vue de soutenir son action régionale en matière de sécurité routière, la Société est présente autour de différentes tables de concertation régionales. Ainsi, par des actions ciblées de promotion, d'éducation et de contrôle, elle peut aider ses partenaires à mener des projets régionaux visant l'amélioration 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.

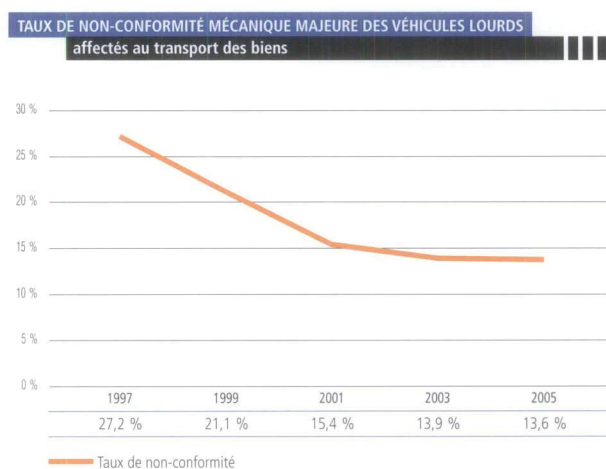
La Société travaille également à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite et de travail visant les conducteurs de véhicules lourds ainsi qu'à un projet de modification des règles relatives aux vérifications à effectuer avant le départ. Ces projets visent à améliorer la sécurité 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.

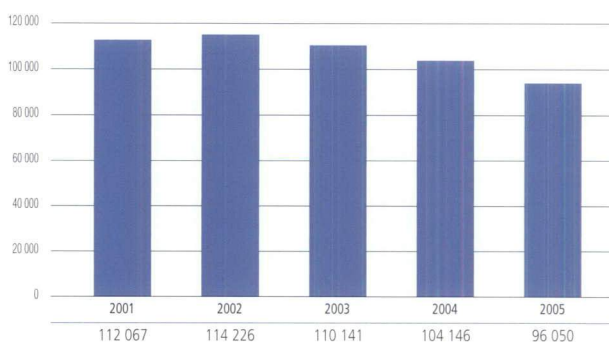
En ce qui concerne le nombre de mouvements de transport vérifiés, en baisse depuis 2003, la Société n'atteint pas la cible de 105 000. Cet écart est dû au fait que la Société s'est résolument orientée vers la méthode de vérification nord-américaine de la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA). À 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

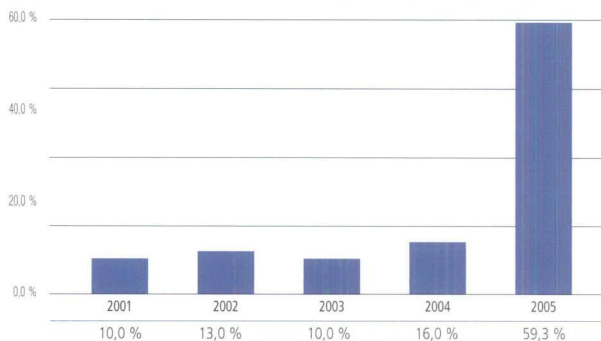
vérifiés sur route



■ Mouvements de transport vérifiés sur route

POURCENTAGE DES ENTREPRISES

à risque vérifiées



■ Pourcentage des entreprises à risque vérifiées

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 DÉMARCHÉ 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.

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

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 défectuosité 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'échelonnant 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.

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. CEFRIQ, 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.

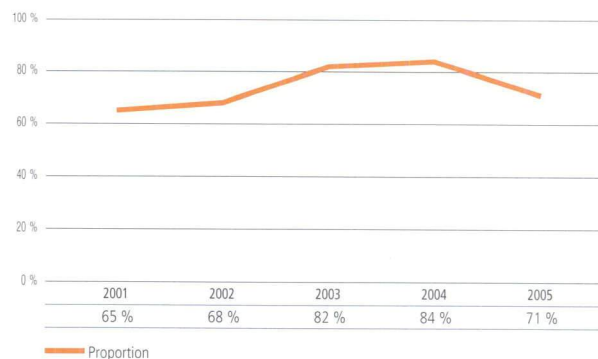
NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

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

pris en 3 minutes ou moins



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*.

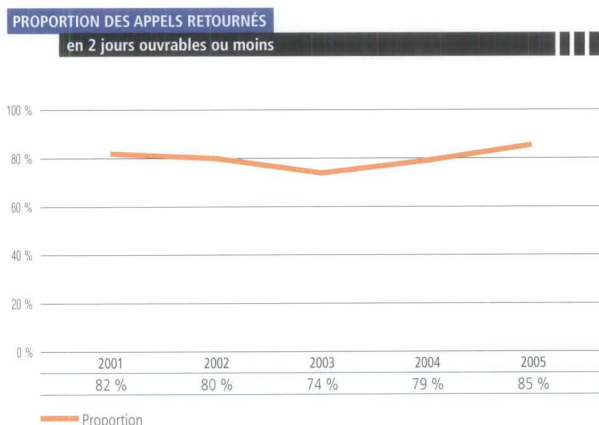
Malgré les mesures de gestion prises dans le but d'obtenir de meilleurs résultats à l'égard de cette norme, de pallier la décroissance de l'effectif et de faire face au volume inhabituel d'appels qui a été observé après la grève, la Société n'a pu respecter les délais prescrits dans sa Déclaration de 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.

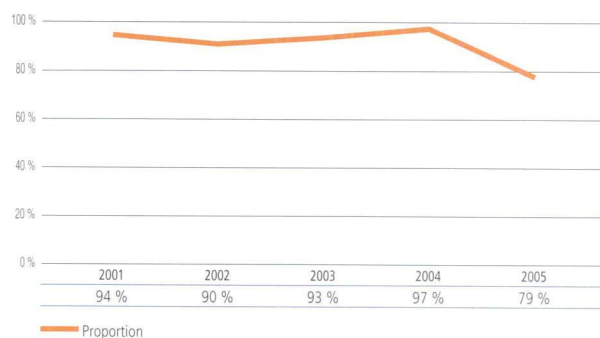
55. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 45 à la page 49 du présent fascicule.

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.

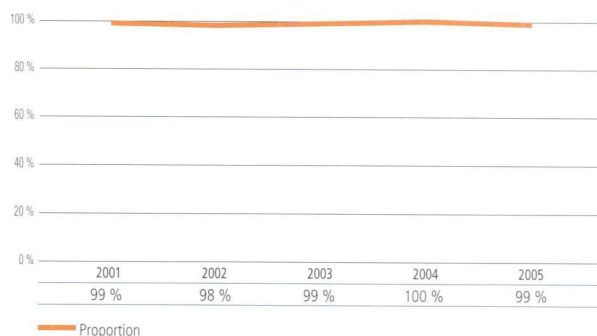
En 2005, la Société a enregistré 13 plaintes⁵⁶ justifiées en lien avec la présente norme (2,6 p. 100 des 491 plaintes justifiées enregistrées ayant trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens).

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 courriers 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.

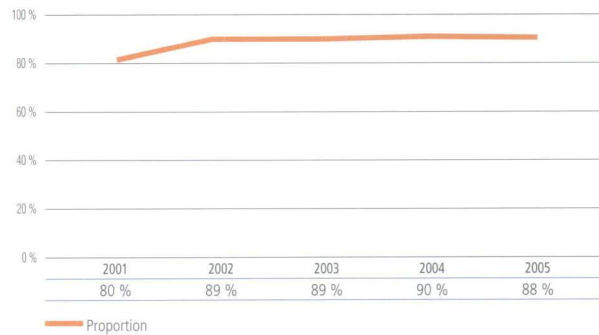
57. QUÉBEC, RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

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.

PROPORTION DES PLAINTES ÉCRITES TRAITÉES

en 15 jours ouvrables ou moins



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

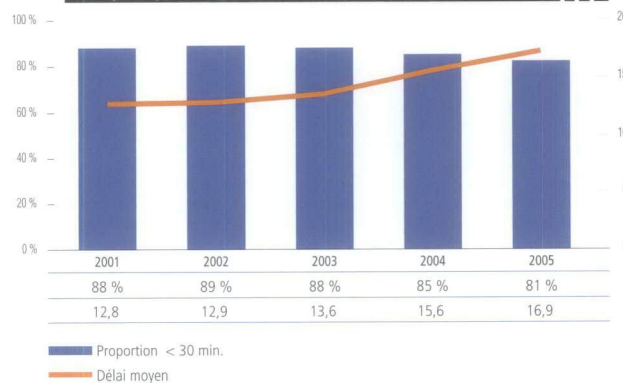
NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

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.

PROPORTION DES CAS OÙ L'ATTENTE AU COMPTOIR

ne dépasse pas 30 minutes et délai moyen d'attente



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*.

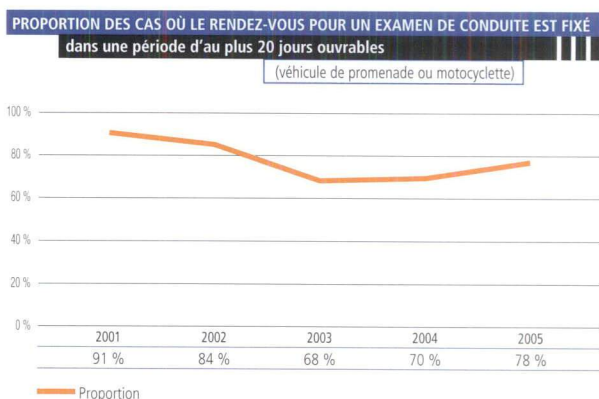
En 2005, cet indicateur a fait l'objet d'un suivi dans les 33 centres de services de la Société équipés d'un système permettant de le faire. Dix petits centres de services, dont l'achalandage est plus faible, n'utilisent pas ce système puisque les clients qui s'y présentent peuvent habituellement obtenir 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		SAAQ	Ontario	Alberta	Saskatchewan ⁶²
		Norme			
Véhicules de promenade	Délai pour passer un examen théorique de conduite	20 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	20 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	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	20 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.

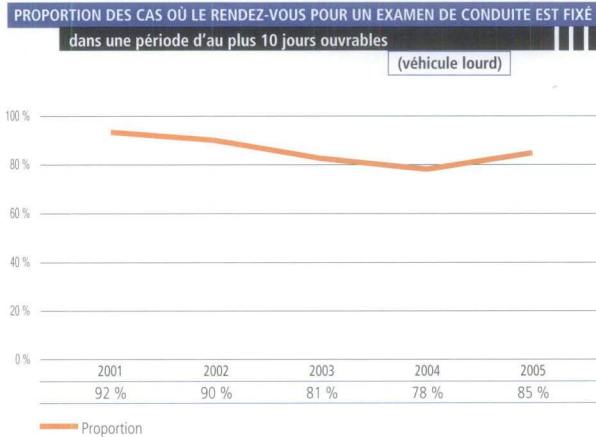
61. Résultats d'une enquête qu'a menée la Société, en février 2006, auprès des autres juridictions provinciales canadiennes.

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	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.

58

DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS ⁶⁶					
	SAAQ Norme	SAAQ Délai moyen	Ontario	Alberta	Saskatchewan
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.

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

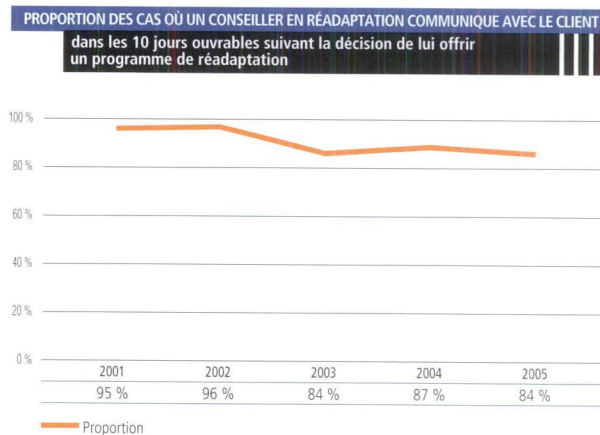
En 2005, le délai prescrit par la présente norme a été respecté dans 75 p. 100 des cas⁷⁰. Ce résultat équivaut à celui obtenu en 2004 (76 p. 100). Rappelons que la clientèle accidentée peut obtenir rapidement l'information relative aux délais d'émission des paiements en prenant l'initiative de communiquer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



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

	2005		2004
	Indemnisation	Autres sujets	
	448	246	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 PARMIS 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 PARMIS 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 %

75. Les personnes handicapées ne sont pas incluses dans le taux.

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. SECRETARIAT 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.

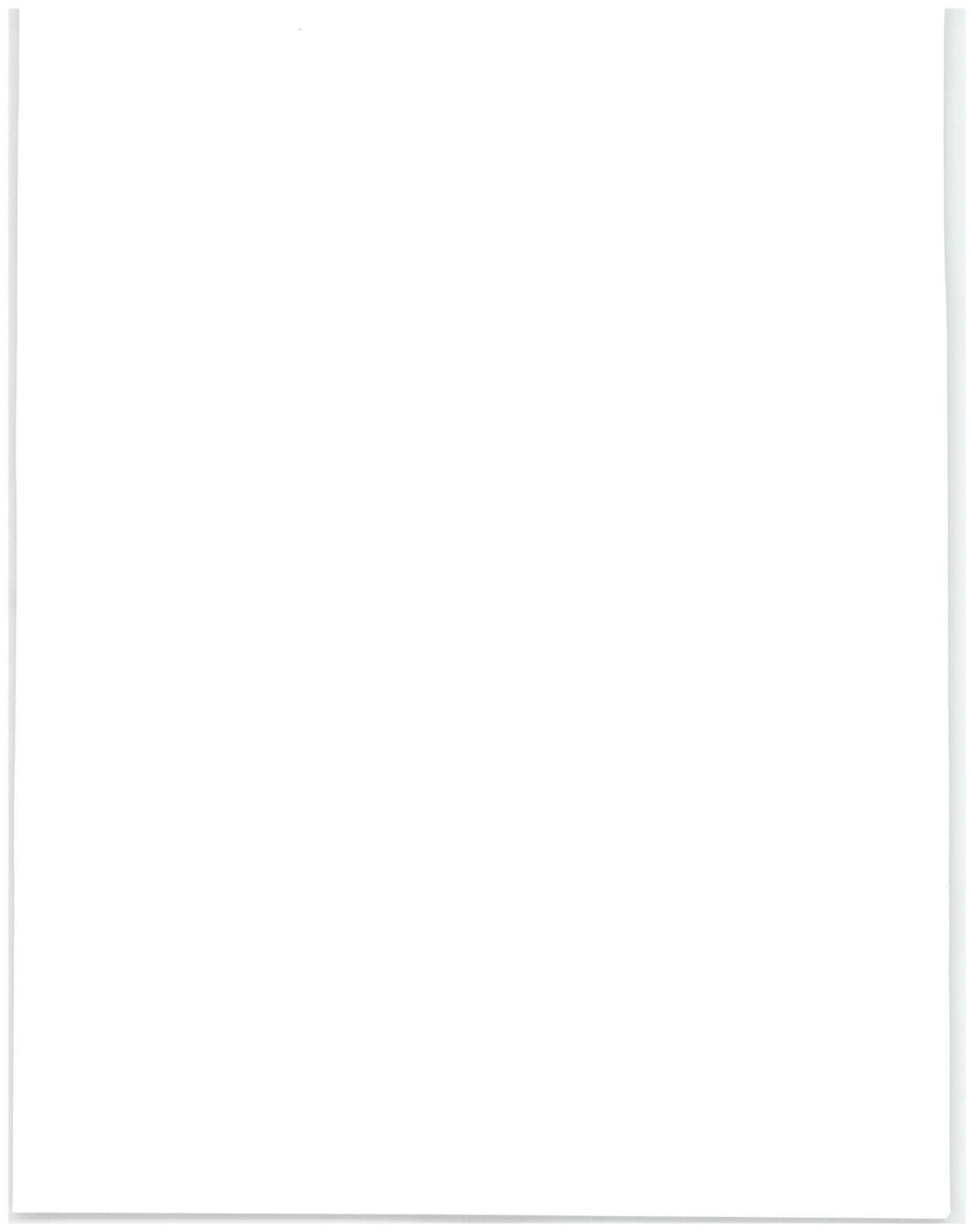
À cet égard, au cours de l'automne 2004, la Société a resserré les mesures de sécurité relatives aux mots de passe.

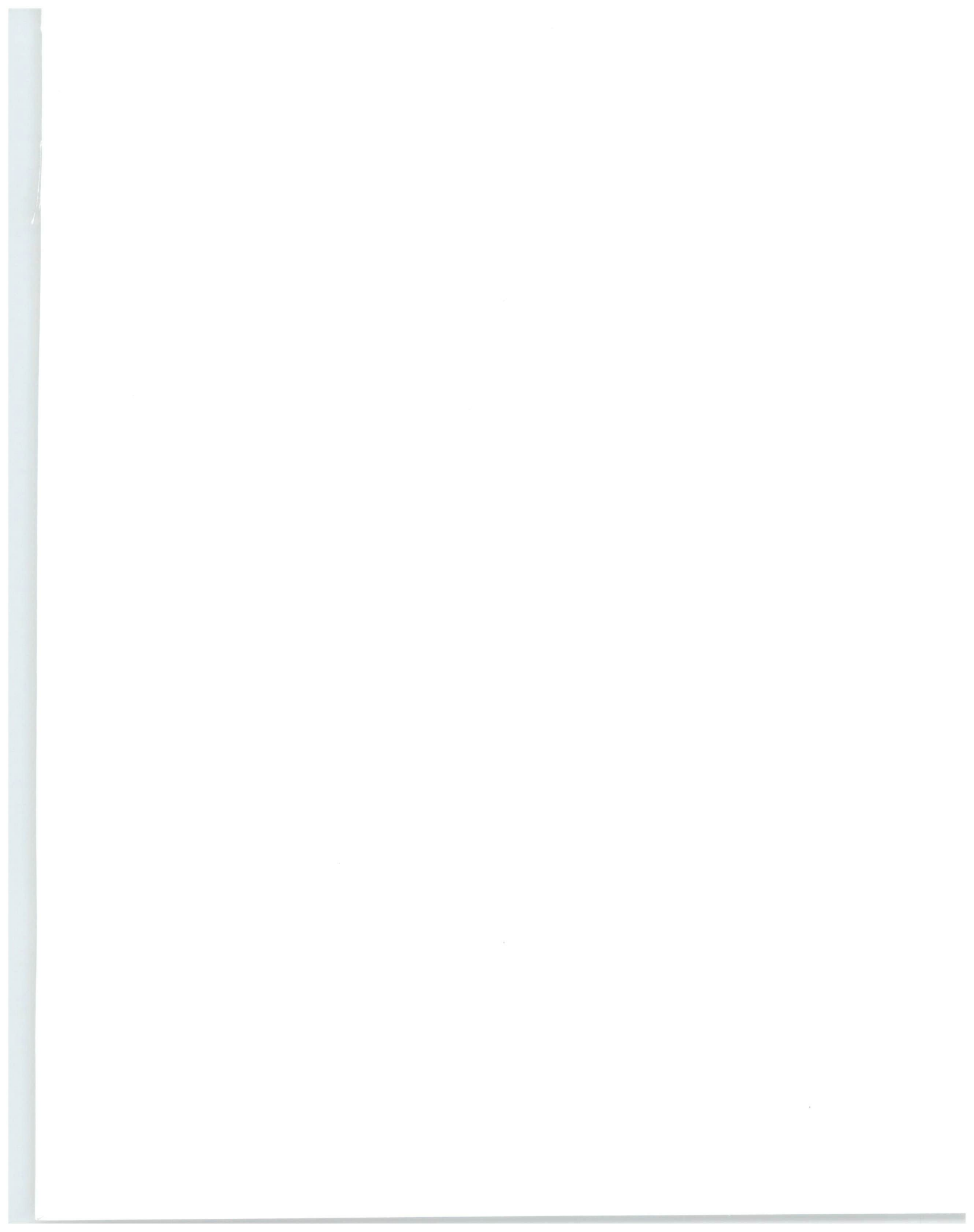
L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

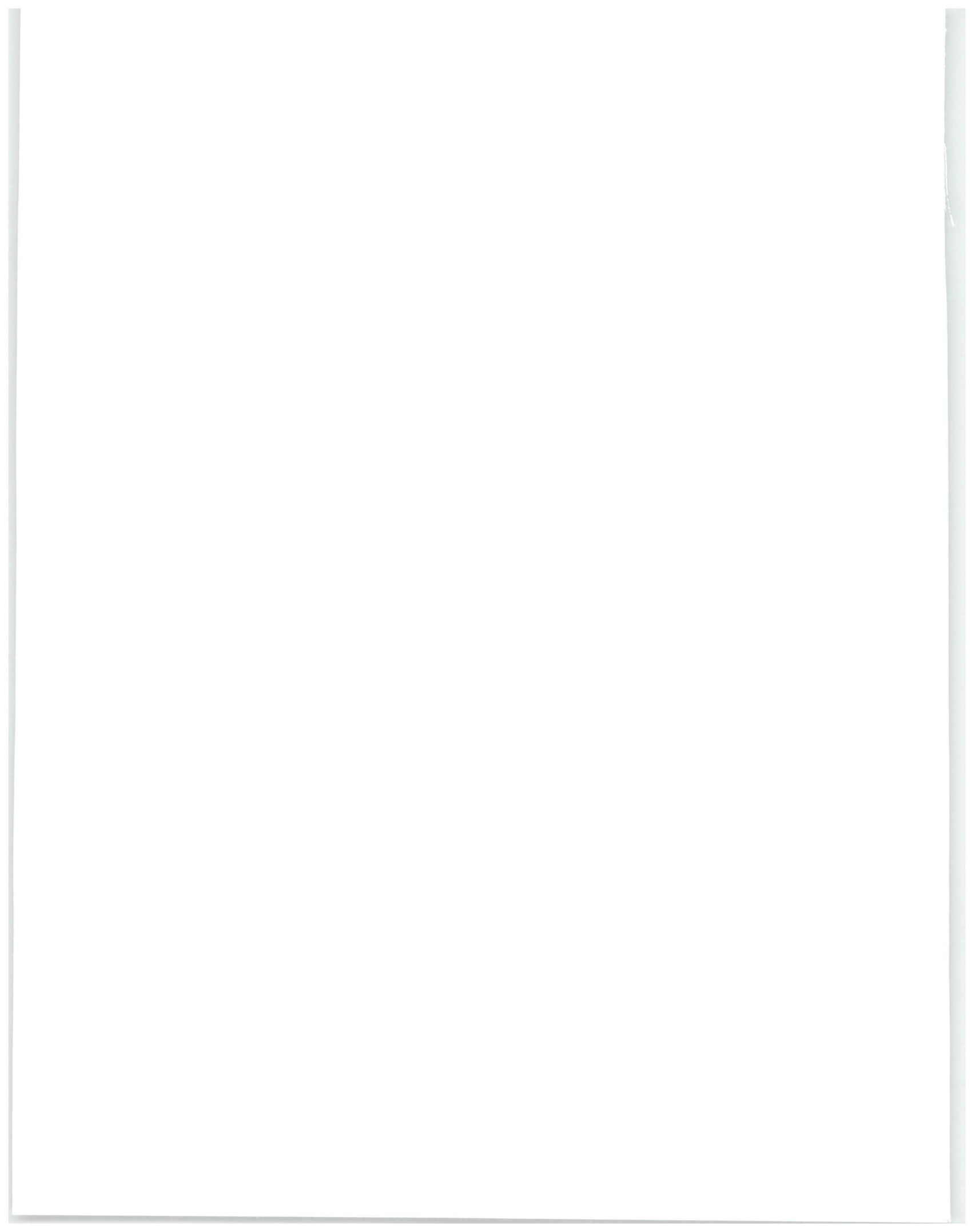
En août 2004, le Conseil des ministres a adopté le Plan d'action du gouvernement en matière d'allègement réglementaire et administratif. En vue de contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux, la Société a adopté deux mesures qui simplifient les démarches des entreprises en ce qui a trait à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

ASSEMBLÉE NATIONALE

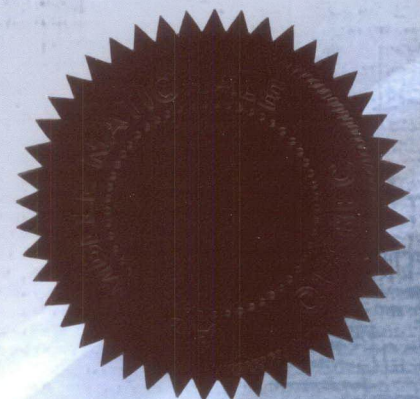
no 344-8006069


document 5 de 5

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

L'agence
Contrôle
routier
Québec

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



Québec 

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

Québec, le 24 mai 2006

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2005.

Le rapport de l'agence rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,


Michel Després

Québec, le 30 avril 2006

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29^e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2005.

En vertu de sa Convention de performance et d'imputabilité, Contrôle routier Québec doit élaborer un plan d'action et en rendre compte. Le rapport de l'agence présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,


John Harbour

1

SAAQ

L'agence
Contrôle routier Québec

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Contrôle routier Québec

Service de la planification, du budget et de la vérification mécanique

Société de l'assurance automobile du Québec

Case postale 19600

333, boul. Jean-Lesage, S-1-38

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.



TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	4
LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	5
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION	6
LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	7
LES FAITS SAILLANTS	8
Tables de concertation en contrôle routier	8
Activités portes ouvertes	8
Stratégie de déploiement des infrastructures de contrôle	8
Stratégie d'intégration des corps d'emploi	9
Code de déontologie des policiers du Québec	9
Formation CVSA (<i>Commercial Vehicle Safety Alliance</i>)	9
Réorganisation administrative	10
Planification pluriannuelle	10
Stratégie de partenariat	10
L'AGENCE	11
La mission	11
La clientèle et les partenaires	12
Les produits et les services	12
L'organisation administrative	13
L'organigramme	14
LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2005	16
LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN TRIENNAL 2003-2005	24
LE TRAITEMENT DES PLAINTES	30
LA GESTION DES PERSONNES ET DES RESSOURCES	31
La gestion des personnes	31
La gestion des ressources matérielles et immobilières	32
La gestion des ressources informationnelles	32
La gestion des ressources financières	33
L'échange de services	34
ANNEXE 1	
La liste des lois et des règlements	35
ANNEXE 2	
Le lexique	36
ANNEXE 3	
Les plaintes	38

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

La Société de l'assurance automobile du Québec est considérée aujourd'hui comme un modèle unique de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques liés à l'usage de la route, regroupant à la fois la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées.

L'agence Contrôle routier Québec contribue au mandat de sécurité routière de la Société en répondant à trois objectifs stratégiques gouvernementaux : l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules affectés au transport de personnes et de biens, la protection du réseau routier québécois et le maintien de l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Ainsi, par son action, l'agence contribue à protéger le réseau routier et concourt à une plus grande sécurité des usagers de la route.

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec.

Le président-directeur général,



John Harbour

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005* de l'agence Contrôle routier Québec. Ce document fait état des efforts constants qui ont été déployés dans l'accomplissement du mandat prioritaire de l'agence, qui est de sauver des vies. Ses actions contribuent à la sécurité des usagers de la route et à la protection du réseau routier québécois. Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'année 2005; ils sont le fruit du travail soutenu tant du personnel opérationnel que du personnel de soutien. Je tiens donc à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite de Contrôle routier Québec.

L'année 2005 aura été déterminante pour l'avenir de l'agence puisqu'un virage important a été entrepris. Ce virage s'est concrétisé par quatre projets d'envergure. Notons, tout d'abord, l'intensification des efforts de l'agence en matière de concertation avec les partenaires et l'industrie, qui s'est traduite, notamment, par la création d'un service dédié à la concertation et aux relations externes, et par la tenue de journées portes ouvertes à Val-d'Or, Québec et Drummondville. Rappelons également la réussite du projet pilote de la Table de concertation en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec, la mise en place d'un projet de table de concertation dans les régions de Laurentides-Lanaudière et, enfin, la rencontre de représentants de l'industrie avec quarante nouvelles recrues en formation à l'École nationale de police du Québec (ENPQ).

Le virage entrepris s'est poursuivi avec la nécessaire révision de notre organisation du travail, résolument axée sur la méthode de vérification sur route des véhicules lourds telle qu'établie par la *Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)* et centrée sur des interventions mieux ciblées dans le cadre d'un contrôle routier juste et approprié.

La programmation de nos investissements à l'intérieur d'un plan quinquennal d'immobilisation relatif aux postes et aux aires de contrôle est un autre projet d'envergure. Cette programmation répond à la mise en chantier annoncée de nouvelles routes, à la réfection indispensable de certains postes de contrôle, à l'ouverture, en 2006, de nouveaux postes à Lacolle et à L'Islet et au déménagement du poste de Saint-Romuald à Saint-Nicolas.

Enfin, mentionnons l'implantation de neuf sous-comités locaux d'organisation du travail (sous-CLOT), qui contribuent à l'établissement de relations de travail plus sereines. Ces comités permettent aux employés de participer aux changements qui ont lieu à l'agence, d'analyser différentes problématiques et de présenter des propositions à la direction de Contrôle routier Québec.

Le virage entrepris en 2005 et la mise en place de ces projets font sans contredit appel à la compétence et à l'implication de tous les employés de Contrôle routier Québec. Je compte sur cette équipe solide pour relever les défis qui nous attendent.

Le directeur général,



Jean-François Brouard

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

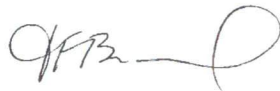
La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec :

- décrit fidèlement les mandats, la clientèle et les partenaires, les produits et services, de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du Plan d'action 2005 et les résultats obtenus;
- présente le Plan triennal 2003-2005 et rend compte des résultats atteints;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2005.

Le directeur général de Contrôle routier Québec,



Jean-François Brouard

Québec, avril 2006

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'agence.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Claire Monette

Québec, avril 2006

TABLES DE CONCERTATION EN CONTRÔLE ROUTIER

Les tables de concertation en contrôle routier ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport de personnes et de biens afin de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité et de convenir ensemble de solutions adaptées.

La Table de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec a déposé son plan d'action pour les trois prochaines années. Les résultats concluants de ce premier projet pilote ont confirmé la pertinence de l'approche et motivé la mise en place, pour les années à venir, de tables de concertation dans d'autres régions du Québec. La création, en 2005, du Service de la concertation et des relations externes, témoigne de l'engagement de l'agence à cet égard.

Des travaux préliminaires à la mise en place d'un second projet pilote dans les régions des Laurentides et de Lanaudière ont été réalisés. Le début des travaux de cette nouvelle table de concertation est prévu pour mars 2006.

ACTIVITÉS PORTES OUVERTES

En 2005, l'agence a organisé des journées portes ouvertes à Val-d'Or, Québec et Drummondville. Destinées à favoriser un rapprochement avec les différents acteurs régionaux en matière de transport de personnes et de biens, ces trois journées ont réuni plus de 2 000 personnes.

Ces activités ont été conçues dans une perspective de prévention et d'éducation. Leur objectif est de faire reconnaître le rôle positif de l'agence en matière de sécurité et de transport routiers, de favoriser la communication entre l'ensemble des intervenants et d'augmenter le taux de conformité des mouvements de transport. Différents ateliers ont été offerts au cours de ces journées, dont certains portaient sur la vérification avant départ, sur les charges et dimensions, sur l'arrimage et sur l'inspection en entreprise.

Selon les commentaires des gens de l'industrie et des partenaires qui y ont participé, ces activités ont connu un franc succès. Contrôle routier Québec entend répéter l'expérience dans d'autres régions du Québec.

STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT DES INFRASTRUCTURES DE CONTRÔLE

La stratégie globale de développement des infrastructures de Contrôle routier Québec découle de sa planification stratégique, de ses orientations et des tendances nord-américaines en matière de contrôle routier. Elle tient également compte de l'inventaire et de l'état actuel des infrastructures de contrôle. En 2005, l'agence a développé un cadre de référence qui structure sa démarche de planification annuelle et qui, à partir de critères objectifs et mesurables, lui permet d'évaluer les besoins des secteurs opérationnels.

La sélection et la hiérarchisation des projets inclus dans la planification quinquennale 2006-2010 du développement des postes et des aires de contrôle routier en découlent.

L'année 2005 a été importante en matière de développement et d'amélioration des infrastructures de contrôle. En effet :

- des sommes de 4,6 millions de dollars (3,8 millions de dollars en 2005) et de 2,9 millions de dollars (2,5 millions de dollars en 2005) ont été investies respectivement pour la construction des postes de contrôle de Saint-Nicolas et de L'Islet. La mise en activité du poste de contrôle de Saint-Nicolas a été réalisée le 14 novembre 2005 et celle de L'Islet le sera au début de l'année 2006;
- les travaux préparatoires effectués sur le site, en vue d'installer l'éventuel poste de contrôle frontalier de Saint-Bernard-de-Lacolle, ont été entrepris en 2005. Les bâtiments y seront érigés en 2006;
- deux aires de contrôle ont été construites à Verchères pour un coût total de 1,4 million de dollars;
- la relocalisation de la balance du poste de Saint-Romuald au poste de contrôle de Cabano a été complétée au coût de 400 000 dollars.

STRATÉGIE D'INTÉGRATION DES CORPS D'EMPLOI

À la suite de l'intégration des corps d'emploi en 2003, Contrôle routier Québec a procédé à l'analyse de l'organisation du travail de son personnel opérationnel.

Cette analyse a été faite avec la participation d'un consultant externe et de plusieurs membres du personnel, et un rapport a été déposé au comité de direction de l'agence en juillet 2005.

Les seize recommandations formulées dans ce rapport proposaient une intégration complète des corps d'emploi de Contrôle routier Québec, pour permettre aux employés d'élaborer un plan de carrière facilitant la mobilité, la polyvalence et l'accès à différents domaines d'activités.

Il va sans dire que ce changement majeur requiert de nombreux travaux, étant donné qu'il faut revoir l'organisation du travail de toutes les personnes touchées par cette intégration, ainsi que l'ensemble des mandats de l'agence.

C'est la raison pour laquelle plusieurs comités de travail paritaires ont été créés¹.

CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

À la suite de l'adoption, en 2004, de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, tous les contrôleurs routiers, de même que toutes les personnes qui ont autorité sur ces derniers, sont assujettis au Code de déontologie des policiers du Québec depuis le 1^{er} janvier 2005.

Les contrôleurs routiers ainsi que toutes les personnes qui ont autorité sur eux sont donc soumis à ce code dans le cadre de toutes leurs fonctions. Notons qu'avant les modifications prévues par la Loi, les contrôleurs routiers étaient soumis au code de déontologie de façon partielle, soit dans l'exercice de leur fonction de constable spécial.

Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement peut maintenant adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte de cette nature a alors pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité de la plainte par le Commissaire, conciliation entre le plaignant et le contrôleur routier

concerné par la plainte, puis, si cela est nécessaire, enquête par le Commissaire et audition par ce dernier. Signalons que Contrôle routier Québec a mis en place un mécanisme qui permet de transmettre automatiquement les plaintes portant sur le comportement d'un contrôleur routier au Commissaire à la déontologie policière, qui peut alors procéder rapidement à leur analyse.

FORMATION CVSA (COMMERCIAL VEHICLE SAFETY ALLIANCE)

En adhérant à la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) et en appliquant sa méthode de vérification sur route des véhicules lourds, l'agence a harmonisé ses pratiques avec celles des autres administrations qui en font partie, soit les provinces canadiennes, les États américains et le Mexique. D'ici la fin de l'année 2007, tous les contrôleurs routiers du Québec seront formés et accrédités par la CVSA pour appliquer sa méthode. Au cours de l'année 2005, cinq nouveaux coachs ont été formés, portant ainsi l'équipe de formateurs de l'agence à onze instructeurs et dix-huit coachs. Cette équipe a formé 55 nouveaux contrôleurs qui se sont ajoutés aux 83 qui avaient déjà reçu l'attestation, pour un total de 138 contrôleurs. À la fin de l'année 2005, neuf contrôleurs étaient en attente de leur accréditation.

De plus, par son adhésion à la CVSA, l'agence participe annuellement à une vaste opération internationale qui se tient simultanément au Canada, aux États-Unis et au Mexique. Cette opération requiert la participation de près de 9 000 contrôleurs routiers, qui interceptent, sur une période de 72 heures consécutives, des véhicules lourds aux abords des autoroutes majeures de l'Amérique du Nord.

Enfin, Contrôle routier Québec a participé, comme par les années passées, à la compétition nord-américaine « Challenge CVSA ». Au cours de cette compétition, des contrôleurs sélectionnés par chacune des administrations membres mesurent leurs connaissances sur différents aspects de la méthode de vérification sur route de la CVSA.

1.
À ce sujet, voir le point concernant la stratégie de partenariat, à la fin de la présente section.

RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le 4 octobre 2005, Contrôle routier Québec procédait à un réaménagement de sa structure organisationnelle. Les trois directeurs régionaux relèvent dorénavant du directeur général. Par ailleurs, une nouvelle unité administrative, le Service de la concertation et des relations externes, a été créée au sein de la Direction de la concertation et du soutien aux opérations. Ce service a pour mandat de promouvoir une culture de concertation et de partenariat au niveau régional, et de faire valoir le rôle primordial de l'agence sur le plan de la sécurité routière auprès des citoyens, de l'industrie du transport routier et des partenaires de la Société de l'assurance automobile du Québec.

La Direction de l'organisation du travail et de l'assurance qualité a également vu le jour en 2005. Cette nouvelle direction a pour mandat de planifier et de mettre en œuvre les actions visant à améliorer les pratiques d'affaires et à renouveler l'organisation du travail dans un objectif d'efficacité, de justesse des interventions et de performance organisationnelle.

PLANIFICATION PLURIANNUELLE

Afin d'élaborer sa nouvelle planification pluriannuelle, l'agence a amorcé des travaux tout en participant à ceux de la Société de l'assurance automobile du Québec. Un comité de travail a été mis sur pied auquel participent les hauts dirigeants de l'agence ainsi que deux représentants des employés. Ces travaux portent sur la mission, les enjeux, les objectifs stratégiques et les cibles de cette nouvelle planification. Le comité de travail s'est réuni à plusieurs reprises au cours de l'année 2005 et ses travaux se poursuivront en 2006. Ils permettront entre autres à l'agence d'harmoniser sa gestion axée sur les résultats avec celle de la Société.

Ces travaux n'étant pas complétés au 31 décembre 2005, l'agence se dotera d'un plan d'action de transition pour l'année 2006, afin de mener à terme certains projets et d'établir certaines lignes directrices pour ses opérations. Elle publiera son plan d'action à la suite du dépôt de la planification stratégique de la Société de l'assurance automobile du Québec.

STRATÉGIE DE PARTENARIAT

Au printemps 2004, l'agence a mis sur pied un Comité local d'organisation du travail (CLOT) qui, en favorisant la collaboration entre la direction et les syndicats, examine les questions relatives à l'organisation du travail, à la qualité de vie au travail, à l'utilisation optimale des ressources et à l'amélioration des services offerts à la population.

Le CLOT s'est réuni à quatre reprises en 2005. Il a mis sur pied neuf sous-comités temporaires, qui examinent chacun un aspect particulier du travail de l'agence. Le mandat de certains sous-comités est de revoir les processus de travail à la suite de l'intégration des corps d'emploi, de faciliter le regroupement des bureaux de l'agglomération de Montréal et d'organiser le travail dans les nouveaux postes de contrôle de Saint-Nicolas, de L'Islet et de Lacolle. Au cours de l'année 2005, plus de 25 rencontres ont eu lieu, et les résultats obtenus par ces sous-comités sont très probants.

LA MISSION

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec (la Société), qui elle-même relève du ministère des Transports du Québec. Sa responsabilité est de contrôler le transport routier des personnes et des biens au Québec.

Le mandat de l'agence est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de biens sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et par les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les chauffeurs de taxis. Ses actions ont pour but d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route.

L'agence est donc responsable du contrôle de l'application, sur la route et en entreprise, des lois suivantes et de leurs règlements afférents² :

- le Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C-24.2);
- le Code criminel (C.cr.);
- certaines dispositions du Code de procédure pénale (C.p.p.);
- la Loi sur les transports (L.R.Q. c. T-12);
- la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q. c. S-6.01);
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q. c. P30.3);
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q. c. T-1);
- la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (L.R.C. [1985], ch. 29 [3^e suppl.]).

De plus, la Société lui confie des mandats supplémentaires, soit ceux d'assumer la mise en place, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) et du Programme de vérification mécanique obligatoire.

Contrôle routier Québec exécute son mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier :

- améliorer la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de biens;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale. En mai 2002, elle signait une Convention de performance et d'imputabilité.

Dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain, un comité consultatif, formé de membres de l'industrie et des principaux acteurs du milieu, formule des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2005, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

Ce comité se compose de :

- M. Jean-François Brouard, directeur général de Contrôle routier Québec et président du comité consultatif;
- M. André Brisebois, commissaire IFTA (*International Fuel Tax Agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M^{me} Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Pierre Perron, directeur, sécurité en transport et camionnage, ministère des Transports du Québec;
- M^{me} Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;
- M. Jacques Bégin, directeur adjoint de l'aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M^{me} Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Romain Girard, directeur général et vice-président, Association des propriétaires d'autobus du Québec;

- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Mario Sabourin, président, Association professionnelle des chauffeurs de camion et Coop des camionneurs;
- M. Jacques Marcotte, Fédération québécoise des municipalités;
- M^{me} Diane Fortin, conseillère aux politiques, Union des municipalités du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Asbestos Eastern.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

La clientèle

La clientèle de Contrôle routier Québec est composée d'un ensemble de personnes qui tirent avantage de l'application des lois et des règlements visant la sécurité du transport de personnes et de biens. Outre les citoyens, des organismes bénéficient, par l'action de l'agence, d'une sécurité accrue sur les routes. Ce sont, entre autres :

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises qui utilisent les services de transport routier;
- les municipalités.

Les partenaires

Le gouvernement, par l'intermédiaire de la Société, confie des mandats à l'agence, qui répond également aux besoins de ses partenaires, soit :

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- Revenu Québec (RQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP);
- la Sûreté du Québec (SQ) et les services de police municipaux.

L'agence peut aussi compter sur un autre collaborateur important, la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société.

LES PRODUITS ET LES SERVICES

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et dimensions. L'agence veille aussi à ce que les conducteurs et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, ainsi qu'aux normes de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit différents services³ :

Le contrôle sur route consiste à s'assurer que, sur les routes du Québec, les transporteurs routiers respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les particularités de chaque région.

Les produits se rattachant au contrôle sur route sont : le rapport d'intervention, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire et le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants).

Le contrôle en entreprise consiste à visiter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin de vérifier si elles les respectent, et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont faites d'après un programme de visites planifiées et sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et la délinquance. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de dénonciations.

Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise. De plus, depuis la fin de l'année 2004, un rapport d'inspection en entreprise est remis au moment de la visite.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique consiste à vérifier la qualité des services qu'offrent les mandataires accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire. Des contrôles permettent de s'assurer de la qualité du travail des mandataires dans l'application de la réglementation.

3.

Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir le lexique de l'annexe 2.

Le certificat de vérification mécanique (CVM) peut être délivré au moment du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

Le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises qui désirent adhérer au programme, et, dans un deuxième temps, à vérifier si elles respectent les normes du programme. Lorsqu'ils adhèrent au Programme d'entretien préventif, les propriétaires de véhicules lourds n'ont pas l'obligation de se soumettre au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Enfin, l'agence offre les **services d'expertise** et de **transmission d'information** que requièrent les partenaires.

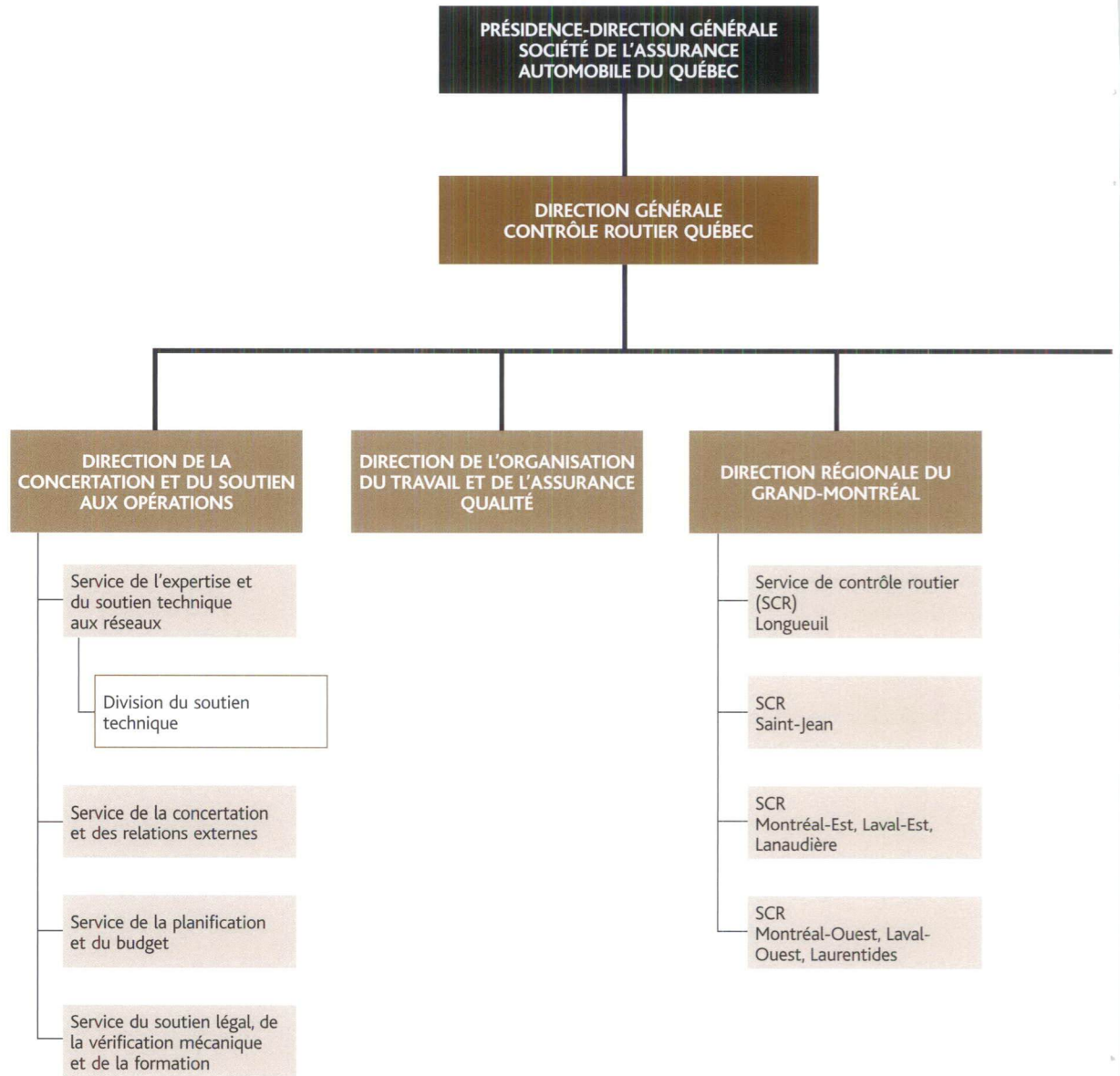
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

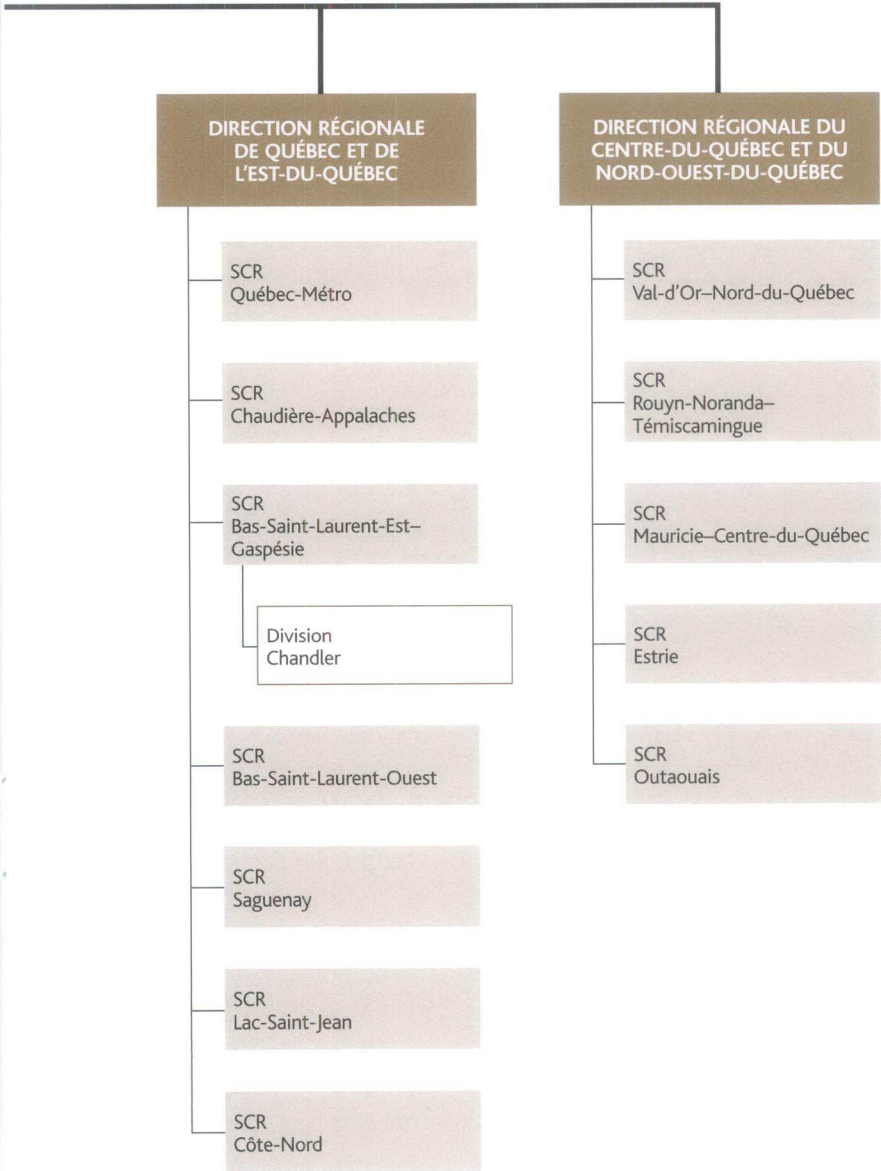
Contrôle routier Québec relève de la Société de l'assurance automobile du Québec et compte cinq directions. Ce sont :

- la Direction de la concertation et du soutien aux opérations;
- la Direction de l'organisation du travail et de l'assurance qualité;
- la Direction régionale du Grand-Montréal;
- la Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec;
- la Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec.

L'ORGANIGRAMME

Décembre 2005





LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2005

Résultats de l'année 2005

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2003-2005
DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Optimiser la couverture du territoire	Élaborer des analyses de problématiques régionales	Terminer l'analyse des problématiques régionales

Résultats et commentaires :

Les travaux d'analyse des problématiques régionales en matière de transport se sont poursuivis en 2005 pour chacune des régions administratives de Contrôle routier Québec. L'exercice s'est limité à la mise à jour de données, notamment celles portant sur le nombre d'accidents et d'infractions, et à la production de rapports préliminaires. Les travaux se poursuivront en 2006.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Optimiser la couverture du territoire	Vérifier des mouvements de transport sur route	104 000	Effectuer 105 000 vérifications de mouvements de transport sur route ⁴	96 050

Commentaires :

En 2005, Contrôle routier Québec a effectué 96 050 vérifications de mouvements de transport sur route, ce qui constitue un taux de réussite de 91 p. 100 relativement à la cible établie dans son plan d'action. Il convient de mentionner que, malgré une diminution du nombre de mouvements de transport vérifiés par rapport à l'année précédente, le pourcentage de vérifications de mouvements de transport non-conformes a augmenté. En effet, celui-ci est passé de 41 p. 100 en 2004 à 44 p. 100 en 2005. Cette performance témoigne d'un meilleur ciblage des interventions par les contrôleurs routiers.

En 2005, le total des heures de travail consacrées au contrôle sur route a été réduit de près de 13 000 heures. En outre, les ressources ont été utilisées pour la tenue de journées portes ouvertes, et pour réaliser des activités de formation, de prévention et d'intégration des nouveaux sergents. Cela explique, en partie, le fait que l'agence n'atteigne pas sa cible de 105 000 mouvements de transport vérifiés.

Mentionnons aussi que le nombre de vérifications mécaniques complètes est passé de 12 905 en 2004 à 15 415 en 2005. Or, les vérifications mécaniques complètes sont longues à effectuer, ce qui a pu contribuer à la diminution du nombre total de vérifications effectuées sur la route.

4. La cible a été revue à la baisse en 2005; elle était de 120 000 dans les plans d'action de l'agence de 2003 et de 2004 et dans la planification stratégique de la Société, mais elle n'a jamais été atteinte. À la suite de la décision de former tous les contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route de la CVSA, ce qui demande beaucoup de temps, la cible a été réduite à 105 000 vérifications de mouvements de transport.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir la détection des entreprises contrevenantes	96	Effectuer 400 visites chez des entreprises à risque ⁵	293

Commentaires :

En 2005, seulement 293 entreprises répondant au critère préalablement établi d'entreprises à risque ont été visitées. Les modifications⁶ apportées en cours d'année à l'indicateur de performance sont en partie responsables de cet écart par rapport à la cible. Bien que l'agence n'atteigne pas cette cible en 2005, notons que le nombre de visites faites à des entreprises à risque a augmenté de 300 p. 100 par rapport à l'an dernier.

Mentionnons, d'autre part, que 443 visites en entreprise supplémentaires ont été effectuées en 2005. Ces visites ont été faites en réponse à des situations d'urgence, à des plaintes portées contre une entreprise, à des demandes d'enquête à la suite d'opérations sur route, à des demandes du Bureau du coroner ou des corps policiers, ou à la suite d'accidents impliquant un véhicule lourd.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Effectuer un minimum de deux visites de contrôle de la qualité par mandat	Taux de réussite de 89 % (134 mandats sur 150)	Vérifier tous les mandats actifs au moins deux fois durant l'année	Taux de réussite de 93 % (156 mandats sur 168)

Commentaires :

Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, Contrôle routier Québec utilise comme indicateur le pourcentage de mandats actifs confiés aux mandataires qui ont reçu au moins deux contrôles de qualité durant l'année. Ce pourcentage correspond à la proportion de mandats actifs visités deux fois durant l'année parmi les mandats qui ont été actifs toute l'année. En 2005, 168 mandats ont été actifs toute l'année et devaient faire l'objet d'au moins deux contrôles de qualité. Cependant, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont vérifié 156 mandats deux fois durant l'année, ce qui représente un taux de réussite de 93 p. 100 relativement à la cible. Par rapport aux résultats de l'année 2004, il s'agit d'une augmentation de 16 p. 100. Il faut également signaler que 18 nouveaux mandats se sont ajoutés en cours d'année. Pour plusieurs d'entre eux, une visite de contrôle de la qualité n'était pas nécessaire, compte tenu de toutes les vérifications qui avaient été effectuées au moment où l'entente avait été conclue.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Développer un outil d'évaluation de la qualité	Actualiser le document rendant compte du contrôle de qualité des mandataires en vérification mécanique

Résultats et commentaires :

Les travaux entourant la production du rapport d'évaluation de rendement, qui porte sur la qualité des services rendus par les mandataires en vérification mécanique, se sont poursuivis en 2005. En cours d'année, ils ont toutefois été intégrés à la démarche de révision globale des processus de travail du Programme de vérification mécanique obligatoire, qui doit se poursuivre en 2006.

5. On entend par « entreprises à risque » toutes celles qui ont reçu une lettre de deuxième niveau au moins une fois durant l'année en vertu de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Il s'agit d'une lettre transmise par la Société à une personne ou à une entreprise dont certains aspects du comportement sont considérés comme étant à risque. Ces lettres ont pour but de les informer et de les amener à modifier leurs comportements.

6. Dans le plan d'action de l'agence de 2004 et dans la planification stratégique de la Société, la cible était : « Visiter 13 p. 100 des entreprises qui ont reçu une lettre de deuxième niveau au cours de l'année ». Cette cible a été atteinte avec un résultat de 16 p. 100, puisque 96 entreprises ont été visitées. L'agence souhaitant augmenter significativement ce nombre et faciliter le suivi de la cible en cours d'année, celle-ci a été modifiée pour « Effectuer 400 visites chez des entreprises à risque ».

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Améliorer le contrôle des entreprises agréées au Programme d'entretien préventif	42 % (136 entreprises visitées sur 326)	Effectuer un contrôle de qualité chez 100 % des entreprises agréées PEP dont un véhicule a reçu une non-conformité mécanique non fortuite ⁷ sur route	87 % (223 entreprises visitées sur 257)

Commentaires :

Contrôle routier Québec souhaitait effectuer des visites de contrôle de la qualité chez chacune des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif (PEP), et pour lesquelles au moins une non-conformité mécanique majeure non fortuite avait été détectée sur un véhicule au moment d'une vérification sur la route. Des 257 entreprises répondant à ces critères, 223 ont été visitées. L'agence obtient donc un taux réussite de 87 p. 100 relativement à la cible établie. Précisons que ce résultat représente une augmentation de 64 p. 100 par rapport à l'année précédente.

AXE D'INTERVENTION

APPUYER LES OBJECTIFS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS

18

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Effectuer des vérifications mécaniques complètes sur la route	12 905	Effectuer 13 500 vérifications mécaniques complètes sur route	15 415

Commentaires :

En 2005, la cible de 13 500 vérifications mécaniques complètes effectuées sur la route a été atteinte, puisque l'agence en a réalisé un total de 15 415, soit 1 915 de plus que la cible visée. Rappelons qu'en 2004, Contrôle routier Québec avait réalisé 12 905 vérifications mécaniques complètes sur la route.

En 2005, 55 nouveaux contrôleurs routiers ont suivi la formation relative à la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA, ce qui a permis à l'agence d'effectuer un plus grand nombre de vérifications mécaniques complètes.

7. Pour plus de précision, la mention « non fortuite » a été ajoutée au libellé de cette cible stratégique. Un véhicule présentant une déféctuosité mécanique majeure ne peut plus circuler tant que la réparation n'a pas été faite. Une déféctuosité mécanique majeure non fortuite est considérée comme ayant un caractère prévisible.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Mesurer le taux de conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de marchandises

Résultats et commentaires :

Pour les fins de l'enquête qui a été réalisée du 17 au 21 octobre 2005, 1 865 camions ont fait l'objet de vérifications mécaniques par les contrôleurs routiers. Cette année, le taux de non-conformité mécanique majeure des camions était de 13,6 p. 100, alors qu'il était de 26,5 p. 100 en 1996.

Le tableau suivant présente le taux de non-conformité mécanique des camions au cours des dix dernières années.

CONFORMITÉ MÉCANIQUE DES CAMIONS, PAR ANNÉE ⁸	1996	1997	1999	2001	2003	2005
Conformité	35,2 %	34,5 %	29,0 %	41,2 %	37,9 %	34,1 %
Non-conformité majeure	26,5 %	27,2 %	21,1 %	15,4 %	13,9 %	13,6 %
Non-conformité mineure	38,3 %	38,4 %	49,9 %	43,4 %	48,2 %	52,3 %

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Sensibiliser les camionneurs à la fatigue au volant	Effectuer une opération spéciale pour sensibiliser les camionneurs à la fatigue au volant

Résultats et commentaires :

Les contrôleurs routiers ont profité de l'opération nord-américaine « Roadcheck » pour sensibiliser les conducteurs de camions circulant sur les routes du Québec aux dangers que représente la fatigue au volant. Dans le cadre de cette opération, qui se tenait simultanément au Canada, aux États-Unis et au Mexique les 7, 8 et 9 juin 2005, plus de 1 000 dépliants traitant des problèmes liés à la fatigue au volant ont été remis aux camionneurs interceptés par les contrôleurs routiers du Québec.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Favoriser la concertation entre les partenaires	Implanter en 2005 une table de concertation en contrôle routier dans la région des Laurentides

Résultats et commentaires :

Après le succès du projet pilote de la Table de concertation régionale en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec, les régions administratives de Laval et des Laurentides avaient été choisies pour l'expérimentation d'un deuxième projet pilote.

Les travaux préliminaires entrepris en 2005 ayant démontré que la région de Lanaudière avait plus de similitudes que la région de Laval avec les Laurentides, c'est Lanaudière qui a été retenue pour ce second projet pilote.

Les travaux préliminaires à la mise en place de cette nouvelle table de concertation ont été réalisés en 2005. Une première rencontre est prévue pour mars 2006.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Convenir avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Conclure une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs sur un plan d'intervention sur les changements climatiques	Déposer une entente signée avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Résultats et commentaires :

Les discussions avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) ont été retardées en raison de l'attente d'un financement pour l'acquisition d'équipements et pour des développements informatiques. Dès qu'un règlement gouvernemental entrera en vigueur, l'agence sera en mesure de à respecter ses engagements⁹.

9.

La question du financement des activités s'étant réglée au début de l'année 2006, les pourparlers avec le ministère ont repris. Le règlement gouvernemental entrera en vigueur en juin 2006 et l'agence sera alors prête à respecter ses engagements.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer aux objectifs du ministère des Transports du Québec à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesurer le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Déposer les résultats d'une enquête sur le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises

Résultats et commentaires :

Au cours des dix dernières années, Contrôle routier Québec a réalisé une enquête biennale sur le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de biens.

Dans le cadre de l'enquête menée en 2005, 1 865 camions ont été interceptés et inspectés par les contrôleurs routiers entre le 17 et le 21 octobre.

Les résultats des enquêtes réalisées au cours des années précédentes indiquent que le taux de conformité des véhicules lourds affectés au transport de biens a toujours été très élevé. L'année 2005 ne fait pas exception avec un taux de conformité à la masse autorisée de 98,1 p. 100.

Le tableau suivant présente, par année, les taux de conformité des camions à la masse autorisée.

TAUX DE CONFORMITÉ DES CAMIONS À LA MASSE AUTORISÉE						
	1996	1997	1999	2001	2003	2005
	98,7 %	97,9 %	98,9 %	98,3 %	97,2 %	98,1 %

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Réaliser la reddition de comptes de nos interventions concernant la taxe sur les carburants	Effectuer la reddition de comptes de nos interventions concernant la taxe sur les carburants

Résultats et commentaires :

En 2005, les pourparlers avec Revenu Québec à propos du renouvellement de l'entente à l'égard de la Loi concernant la taxe sur les carburants se sont poursuivis; une version préliminaire de l'entente a été déposée à la fin de l'année. Toutefois, à la demande de Revenu Québec, les échanges ont été temporairement interrompus. La reprise des discussions entourant le renouvellement de l'entente est prévue pour 2006. Elle coïncidera avec la mise en oeuvre du Rapport d'intervention sur route (RIR), qui permettra à l'industrie québécoise du transport routier d'être informée, par écrit, des vérifications effectuées sur les véhicules lourds interceptés par les contrôleurs routiers du Québec.

AXE D'INTERVENTION

ASSURER UNE PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'OEUVRE

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des profils de compétences	Élaborer les profils de compétences pour les trois types d'emploi suivants : – Contrôleurs routiers-sergents – Contrôleurs routiers en vérification mécanique – Contrôleurs routiers en entreprise

Résultats et commentaires :

L'agence ayant amorcé un processus de développement organisationnel en 2005, l'élaboration des profils de compétences pour les classes d'emploi de contrôleur routier-sergent, de contrôleur routier en vérification mécanique et de contrôleur routier en entreprise a été interrompue. Rappelons que cet exercice, qui concerne l'organisation du travail dans son ensemble, intègre notamment la révision de ces profils.

L'élaboration de plusieurs profils de compétences des contrôleurs routiers et la révision des profils déjà réalisés se poursuivront lorsque les travaux relatifs à l'organisation du travail auront été complétés.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Planifier la relève du personnel	Participer au plan de relève des cadres de la Société

Résultats et commentaires :

Dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion planifiée de la main-d'œuvre, les employés de Contrôle routier Québec ont été invités, au même titre que le personnel de la Société, à participer au plan de relève des cadres de cette dernière.

En 2005, les candidats intéressés ont pu prendre part à deux programmes de relève d'encadrement, le premier préparé par la Société, et le second, par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Au terme des processus de sélection, le nom de plusieurs employés de Contrôle routier Québec a été inscrit sur des listes de déclaration d'aptitudes, ce qui permettra éventuellement à ces derniers d'obtenir des postes de cadres ou des promotions. Au cours de l'année 2005, dix personnes ont ainsi été promues à des postes de gestionnaires, comparativement à cinq en 2004.

PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer des cours de formation en ligne	Élaborer deux cours de formation en ligne

Résultats et commentaires :

Les deux formations annoncées au calendrier de réalisation de Contrôle routier Québec pour 2005 ont été mises en ligne au cours de l'année. La première porte sur le document d'expédition et sur les contrats de location et de services et la seconde concerne le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves.

En 2005, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, l'agence a mis une troisième formation en ligne à la disposition des contrôleurs routiers. Cette formation traite de l'article 517.2 du Code de la sécurité routière, qui concerne le partage de l'amende entre l'expéditeur et les autres intervenants impliqués lorsqu'une surcharge de la masse totale est constatée.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005	Résultats 2005
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Favoriser le développement de la main-d'œuvre	Consacrer au moins 4 % de la masse salariale à des dépenses de formation	8 %

Commentaires :

Plus de 85 p. 100 des employés de Contrôle routier Québec ont reçu de la formation en 2005. Le coût de ces formations équivaut à un peu plus de 8 p. 100 de la masse salariale totale.

Les formations s'adressaient principalement aux contrôleurs routiers et elles répondaient à des besoins de perfectionnement et de mise à niveau. Certaines s'adressaient également aux personnes qui étaient candidates à des postes de contrôleurs routiers.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN TRIENNAL 2003-2005

ORIENTATION STRATÉGIQUE DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique
Optimiser la couverture du territoire	Déposer une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport

Résultats et commentaires :

Afin d'optimiser la couverture de son territoire, Contrôle routier Québec souhaitait présenter une stratégie de répartition des vérifications des mouvements de transport propre à chaque région à la fin de l'année 2005, mais celle-ci n'a pu être élaborée. L'agence entend poursuivre ses travaux en ce sens en 2006.

Toutefois, d'autres actions ont été menées afin d'atteindre l'objectif. D'une part, en 2004 et 2005, l'agence a engagé de nouveaux contrôleurs routiers, qui ont été affectés aux régions où il y avait un manque important de ressources. D'autre part, deux nouveaux postes de contrôle ont été construits, à Saint-Nicolas et à L'Islet. Ceux-ci permettront à l'agence d'améliorer l'efficacité de son action sur ces tronçons de l'autoroute 20.

24

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir à 42 % le taux de mouvements de transport non conformes repérés	44 %

Commentaires :

Cet indicateur représente la capacité des contrôleurs routiers à détecter les mouvements de transport non conformes avant l'interception des véhicules concernés. Pour améliorer ses méthodes de détection, l'agence développe des stratégies d'intervention, travaille à l'application de méthodes de travail plus efficaces et est à l'affût des nouvelles technologies en matière de contrôle routier.

En 2005, l'agence souhaitait maintenir un taux de détection des mouvements de transport non conformes d'au moins 42 p. 100. Pour la première fois depuis 2002, cette cible a été atteinte, comme le montre le tableau suivant :

	2002	2003	2004	2005
	42,3 %	39,8 %	40,5 %	44 %

Cette hausse est notamment attribuable au fait que les contrôleurs routiers ont effectué plus de vérifications complètes au cours de l'année 2005. En effet, pour être accrédités par la CVSA, les contrôleurs routiers doivent effectuer un certain nombre de vérifications complètes.

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Produire deux rapports par année à compter de 2004

Résultats et commentaires :

En 2005, les travaux entourant la production du rapport d'évaluation de rendement portant sur la qualité des services rendus par les mandataires se sont poursuivis. En cours d'année, ils ont toutefois été intégrés à la démarche de révision globale des processus du Programme de vérification mécanique obligatoire, qui doit se poursuivre en 2006.

Un sous-comité local d'organisation du travail (sous-CLOT) a été mis sur pied afin de revoir tous les processus et les activités liés au Programme d'entretien préventif et au Programme de vérification mécanique obligatoire. Ce sous-comité devra proposer des stratégies fonctionnelles et opérationnelles plus efficaces et plus efficientes. Il examinera, notamment, la question des rapports sur la qualité des services rendus par les mandataires.

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Atteindre 100 % d'entreprises PEP visitées pour un contrôle de la qualité à la suite d'une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route	87 %

Commentaires :

Au cours de l'année 2005, 87 p. 100 des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif ont été visitées pour un contrôle de la qualité à la suite d'une inspection sur route ayant révélé une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur un de leurs véhicules. Ainsi, 223 entreprises sur une possibilité de 257 ont été visitées.

Bien que l'agence n'atteigne pas la cible fixée pour 2005, il convient de noter qu'elle obtient un résultat nettement supérieur à celui de l'année 2004. En effet, l'an dernier, celle-ci n'avait visité que 136 des 326 entreprises pour lesquelles un contrôle de la qualité était requis, ce qui équivalait à un taux de réussite de 42 p. 100.

AXE D'INTERVENTION

**CONTRIBUER AUX OBJECTIFS COMMUNS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC, AINSI QU'À CEUX DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS
DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS**

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Contribuer à l'objectif de la Société et du ministère des Transports de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Réduire à 18 % la non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandises	13,6 %

Commentaires :

L'ensemble des actions de l'agence vise à diminuer le nombre de décès et de blessés graves chez les victimes d'accidents de la route. Le contrôle sur route, le contrôle en entreprise, le suivi et le contrôle de la qualité des services offerts par les mandataires en vérification mécanique, le contrôle des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif ainsi que les actions de l'agence en matière de concertation et de prévention concourent à l'atteinte de cet objectif.

Comme l'état mécanique des camions était un facteur important dans les accidents routiers impliquant ce type de véhicules, en 2003 comme en 2005, l'agence a réalisé une enquête statistique pour connaître, notamment, le taux de non-conformité mécanique majeure dans le parc de camions du Québec. Contrôle routier Québec, à l'instar de la Société, espérait maintenir ce taux à 18 p. 100, ou, mieux encore, le diminuer au cours de la période allant de 2000 à 2005.

Les enquêtes permettent de conclure que l'agence a atteint cet objectif.

En effet, en 2005, le taux de non-conformité mécanique majeure des camions se situe à environ 13,6 p. 100, ce qui représente une importante avancée en matière de sécurité, puisque ce taux était de 26,5 p. 100 en 1996.

TAUX DE NON-CONFORMITÉ MÉCANIQUE MAJEURE DES CAMIONS, PAR ANNÉE¹⁰

1996	1997	1999	2001	2003	2005
26,5 %	27,2 %	21,1 %	15,4 %	13,9 %	13,6 %

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Contribuer aux objectifs du ministère des Transports à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesurer le taux de respect des normes sur les charges par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Cible atteinte

Commentaires :

Au cours des trois dernières années, l'agence a contribué à la protection du réseau routier, notamment, en vérifiant le poids de quelque 1,8 million de véhicules. Selon une enquête statistique, le taux de conformité des camions à la masse autorisée se situe autour de 98 p. 100, et ce, depuis plusieurs années.

10.
Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre l'année 2003 et l'année 2005.

TAUX DE CONFORMITÉ DES CAMIONS À LA MASSE AUTORISÉE, PAR ANNÉE

	1996	1997	1999	2001	2003	2005
	98,7 %	97,9 %	98,9 %	98,3 %	97,2 %	98,1 %

En 2005, les contrôleurs routiers ont effectué 544 110 pesées de véhicules lourds pendant les heures d'ouverture des postes de contrôle. Précisons que 169 378 pesées ont été effectuées au cours des deux mois du dégel printanier, période pendant laquelle les limites de charges autorisées sont réduites sur l'ensemble des chemins publics pour tenir compte de la plus faible capacité portante du réseau routier. Les contrôleurs pèsent donc deux fois plus de camions pendant cette période.

Objectif stratégique 2003-2005

Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Cible stratégique

Revoir l'entente avec Revenu Québec

Résultats et commentaires :

Revenu Québec ayant accordé la priorité à d'autres dossiers, les discussions entourant le renouvellement de l'entente à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants avec la Société ont été retardées. Revenu Québec a cependant déposé une version préliminaire de l'entente à la fin de 2005, ce qui permettra aux deux organismes de reprendre les discussions dès le début de 2006.

Par ailleurs, la reddition de comptes à l'égard des interventions concernant la taxe sur les carburants s'effectuera dans le cadre de la mise en œuvre du Rapport d'inspection sur route, qui a été reportée à 2006.

Objectif stratégique 2003-2005

Convenir avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

Cible stratégique

Convenir d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

Résultats et commentaires :

Dans le but d'aider le Québec à respecter ses engagements en matière d'environnement, en ce qui concerne, notamment, la réduction des gaz à effet de serre, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) a mis sur pied le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL).

L'objectif du PIEVAL est de réduire les émissions excessives¹¹ de certains gaz polluants. Les véhicules visés sont les véhicules lourds, soit ceux qui ont une masse nette supérieure à 3 000 kilogrammes, sans égard au modèle ou à l'année de fabrication.

Le Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds a été publié dans la *Gazette officielle* du 28 décembre 2005. Il entrera en vigueur le 1^{er} juin 2006, à l'exception de certains articles qui seront effectifs le 1^{er} septembre 2006.

Les détails de réalisation seront mis en place dans les premiers mois de l'année 2006 afin que l'agence soit prête pour l'application du programme le 1^{er} juin 2006. Bien qu'un plan d'intervention sur les changements climatiques ait été prévu, il n'a pas été nécessaire de le réaliser, puisque le gouvernement du Québec a mis en place un programme particulier de contrôle des émanations polluantes, soit le PIEVAL.

11.

Sont dites « excessives » les émissions de gaz à effet de serre qui sont supérieures aux normes fixées par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

AXE D'INTERVENTION

ASSURER UNE PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'OEUVRE

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique
Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des plans de relève et des profils de compétences

Résultats et commentaires :

Les analyses en situation de travail des contrôleurs routiers et des sergents ont été réalisées en 2003. De plus, le profil de compétences des contrôleurs routiers a été élaboré. Cependant, à la suite de l'intégration des trois corps d'emploi, ce projet a été interrompu en 2004, l'organisation du travail devant être entièrement revue.

Trois sous-comités locaux d'organisation du travail (sous-CLOT) ont été créés en 2005. Leurs travaux portent sur le travail des sergents, sur le contrôle en entreprise et sur le programme de vérification mécanique.

À la suite des recommandations attendues pour le début de l'été 2006, les travaux liés à l'élaboration des profils de compétences se poursuivront. Un plan de relève pourra alors être conçu.

AXE D'INTERVENTION

PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Élaborer un plan de développement des ressources humaines

Résultats et commentaires :

Trois étapes étaient prévues pour atteindre cet objectif. La première était de choisir les outils de formation, et elle a été réalisée en 2003, lorsque l'agence a adopté un outil efficace et convivial utilisant l'approche de la formation en ligne. Depuis, deux formations en ligne ont été offertes en 2004, et trois en 2005.

La deuxième étape consistait à élaborer quatre profils de formation en fonction des profils de compétences des employés. En 2005, l'élaboration des profils de compétences n'est toujours pas achevée en raison de l'intégration des corps d'emploi et de la mise en place du processus de développement organisationnel amorcé par l'agence.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes formulées verbalement ou par écrit, qui sont enregistrées dans le système de suivi des plaintes, portent sur les produits et les services offerts par les employés de Contrôle routier Québec ou sur les services rendus par les mandataires en vérification mécanique. L'agence reçoit aussi de nombreuses dénonciations à propos des transporteurs de personnes et de biens. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux, y compris les dénonciations, ce qui permet de répondre aux préoccupations des citoyens.

En 2005, 69 plaintes portant sur les produits et services, incluant les plaintes transmises au Commissaire à la déontologie policière, mais excluant celles qui sont liées aux services offerts par les mandataires en vérification mécanique, ont été enregistrées. Parmi celles-ci, 66 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables. Les trois autres plaintes ont été traitées dans un délai de 16 à 26 jours. La norme a donc été respectée dans 96 p. 100 des cas. La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été établi avec ce dernier.

Notons que, dans les calculs effectués par l'agence, les plaintes relatives aux mandataires en vérification mécanique et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

Chaque plainte enregistrée dans le système de suivi est classée selon son motif¹². Bien que le système permette l'inscription de plusieurs motifs différents pour une même plainte, seul le motif principal de la plainte est retenu pour la compilation.

Mentionnons que, depuis le 1^{er} janvier 2005, les contrôleurs routiers sont soumis aux règles de déontologie policière. Toute plainte qui reflète un manquement ou une omission concernant un devoir ou une norme de conduite prévus par le Code de déontologie des policiers du Québec est transférée au Commissaire à la déontologie policière. En 2005, 13 plaintes ont été traitées par le Commissaire. Il faut noter que le plaignant dispose d'un délai d'un an pour adresser sa requête à cette instance. Au 31 décembre 2005, 7 plaintes pour lesquelles les citoyens n'ont pas encore signifié leur intention de s'adresser au Commissaire sont enregistrées dans le système.

Les activités de Contrôle routier Québec s'intègrent dans le cadre de gestion de la Société. L'agence est soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives qui encadrent la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de la Société. Ces mesures sont des balises qui assurent à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population, que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

LA GESTION DES PERSONNES

L'effectif

En 2005, l'effectif autorisé de l'agence était de 453 équivalents temps complet (ETC), soit 25 de moins qu'en 2004. Cependant, l'effectif utilisé n'a été que de 440, soit 422 ETC réguliers et 18 ETC occasionnels. Le nombre de 440 ETC utilisés représente donc un écart de 13 ETC par rapport au nombre autorisé.

Vingt-deux nouveaux contrôleurs routiers sur route ont pu être embauchés en septembre, alors que dix-huit contrôleurs en vérification mécanique sont devenus contrôleurs sur route en octobre.

Le tableau 1 présente la répartition des 440 ETC utilisés par catégorie d'emploi et par région durant l'année 2005.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

par catégorie d'emploi et par région en équivalents temps complet (ETC)¹³

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Cadres, professionnels et autres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec				4,97	4,97
Service du contrôle routier (SCR) – Bas-Saint-Laurent-Est-Gaspésie	9,29	2,82		4,65	16,76
SCR – Bas-Saint-Laurent-Ouest	8,08	0,83	0,92	2,00	11,83
SCR – Saguenay	5,73	1,39	1,00	4,12	12,24
SCR – Côte-Nord	4,53	0,83		2,00	7,36
SCR – Lac-Saint-Jean	7,30	1,00		2,87	11,17
SCR – Québec	20,82	3,57	0,50	3,41	28,30
SCR – Chaudière-Appalaches	22,97	2,99	1,00	2,88	29,84
Total partiel régions de Québec et de l'Est-du-Québec	78,72	13,43	3,42	26,90	122,47
Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec				3,98	3,98
SCR – Mauricie-Centre-du-Québec	13,95	0,94		2,74	17,63
SCR – Estrie	14,21	2,66	1,90	3,37	22,14
SCR – Outaouais	13,60	1,83	1,00	2,42	18,85
SCR – Rouyn-Noranda-Témiscamingue	7,40	2,23	1,00	3,42	14,05
SCR – Val-d'Or-Nord-du-Québec	7,11	0,44	1,00	2,99	11,54
Total partiel régions du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec	56,27	8,10	4,90	18,92	88,19
Direction régionale du Grand-Montréal			0,96	9,54	10,50
SCR – Montréal-Est-Laval-Est-Lanaudière	19,04	5,17	4,15	4,94	33,30
SCR – Montréal-Ouest-Laval-Ouest-Laurentides	33,57	5,07		3,92	42,56
SCR – Longueuil	33,85	2,62	4,99	4,64	46,10
SCR – Saint-Jean	17,99	1,83		2,72	22,54
Total partiel régions du Grand-Montréal	104,45	14,69	10,10	25,76	155,00
TOTAL des directions régionales	239,44	36,22	18,42	71,58	365,66
Siège social	0,25			73,67	73,92
TOTAL 2005	239,69	36,22	18,42	145,25	439,58
TOTAL 2004	236,90	42,95	23,00	151,33	454,18
TOTAL 2003	234,39	50,39	27,43	143,65	455,86
TOTAL 2002	244,74	48,36	30,35	138,95	462,40

13. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Notons que la majorité des cadres, des professionnels et des membres du personnel qui font partie des corps d'emploi autres que ceux des contrôleurs routiers sont directement affectés au soutien aux opérations. En 2005, ces derniers représentent 145,25 ETC. Parmi les 73 ETC du siège social, plus de la moitié sont directement affectés aux opérations.

En ce qui concerne les autres unités administratives de la Société qui fournissent du soutien à l'agence, leurs activités sont imputées sur la base de la gestion par activité et ne sont pas présentées dans le tableau précédent.

LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

En 2005, l'agence a acquis deux nouveaux postes mobiles en contrôle routier (PMCR), qui sont respectivement utilisés par les services du contrôle routier de Saint-Jean et de Mauricie-Centre-du-Québec. Ces postes, équipés de tout le matériel nécessaire à la réalisation du contrôle sur route, favorisent un rayonnement plus vaste des activités de contrôle, et ce, à un coût moins élevé que si l'agence se dotait d'une infrastructure permanente dans certains secteurs.

En 2005, d'importants projets de développement du réseau des postes et des aires de contrôle routier ont été amorcés. Les nouveaux sites permettront à Contrôle routier Québec d'améliorer sa couverture du réseau routier québécois. Notons la construction de deux nouveaux postes de contrôle sur l'autoroute 20, en direction ouest, à Saint-Nicolas, et en direction est, à L'Islet. Le site de contrôle de Saint-Nicolas remplace celui de Saint-Romuald, qui a été fermé en raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels que posait son emplacement. Il s'agit du premier poste de contrôle québécois à comporter un bâtiment administratif et un bâtiment pour la vérification mécanique. Cela permettra l'inspection de deux véhicules lourds simultanément dans un environnement tempéré et sécuritaire. Quatre aires de vérification supplémentaires sont aussi disponibles à l'extérieur. Notons que le bâtiment utilisé pour la vérification mécanique pourra servir de centre de formation pour l'accréditation des contrôleurs routiers par la CVSA. Le site de L'Islet, quant à lui, comporte un bâtiment administratif et il est équipé d'aménagements extérieurs fonctionnels pour le contrôle routier.

Par ailleurs, les travaux préliminaires à la construction du poste de contrôle à la frontière de Saint-Bernard-de-Lacolle, sur l'autoroute 15, en direction nord, ont débuté en 2005. Les infrastructures, similaires à celles du poste de Saint-Nicolas, y seront construites en 2006. C'est une entente relative à la sécurité aux frontières, signée par le premier ministre du Québec et par le gouverneur de l'État de New York, qui est à l'origine de la construction de ce poste ultramoderne. En effet, celui-ci sera équipé de systèmes de transport intelligents, qui permettront d'accroître l'efficacité et l'efficacité des opérations de contrôle routier et de répondre aux impératifs de sécurité et de fluidité dans les transports.

Finalement, deux aires de contrôle ont été construites à Verchères, des deux côtés de l'autoroute 30. Le poste de contrôle de Louvicourt, quant à lui, a été reconstruit, afin de mieux répondre aux besoins du Service du contrôle routier de Val-d'Or. Des superstructures d'éclairage ont aussi été érigées sur plusieurs sites de contrôle.

LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le projet d'implantation d'un poste de contrôle doté de systèmes de transport intelligents à Saint-Bernard-de-Lacolle s'est poursuivi en 2005. La réalisation des traitements informatiques a débuté en 2005 et se poursuivra en 2006. Les activités du poste de contrôle doivent débuter à l'automne 2006.

Le projet « Rapport d'inspection sur route (RIR) » a été élaboré en 2005. Ce projet rendra possible la production d'un nouveau rapport permettant à l'industrie québécoise du transport routier d'être informée par écrit des vérifications effectuées par les contrôleurs routiers sur les véhicules lourds interceptés sur les routes du Québec.

Par ailleurs, de nouveaux développements informatiques mettent à la disposition des contrôleurs routiers des traitements qui leur permettent d'enregistrer leurs quarts de travail et de saisir de l'information afin de signaler le début et la fin d'une intervention sur route. Ces nouveaux traitements accroissent le niveau de sécurité des contrôleurs routiers dans le cadre de leur travail.

Au cours de l'année 2005, Contrôle routier Québec a également participé à l'élaboration du projet « Vitres teintées », dont la mise en place sera effectuée en mars 2006. Ce projet vise à appliquer la réglementation sur les vitres teintées et à permettre aux mandataires en vérification mécanique de vérifier la conformité des véhicules circulant sur nos routes. De nouvelles données relatives aux vitres teintées sont désormais gérées par les systèmes de la Société et ont un impact sur le statut relatif à l'état mécanique du véhicule.

Le déploiement de la technologie véhiculaire a été complété au cours de l'année 2005 avec l'installation de terminaux véhiculaires dans les régions de l'Abitibi et de la Gaspésie. Ce déploiement a permis l'utilisation des systèmes informatiques dans les véhicules de patrouille du Service du contrôle routier de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, de Val-d'Or-Nord-du-Québec et de la division de Chandler du Service du contrôle routier du Bas-Saint-Laurent-Est-Gaspésie.

Enfin, le Secrétariat du Conseil du trésor procède actuellement à la mise en place d'un nouveau système de radiocommunication qui remplacera les réseaux existants.

La modernisation des réseaux de radiocommunication gouvernementaux s'impose car ces derniers, qui ont plus de 30 ans, sont cloisonnés, c'est-à-dire qu'ils sont indépendants les uns des autres. L'interopérabilité étant nécessaire en situation d'urgence, le projet de migration des réseaux actuels vers un Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) profitera à l'ensemble des acteurs gouvernementaux. Ce projet vise aussi à fournir à la clientèle actuelle et future du réseau un système sécuritaire et performant, conçu pour la sécurité publique.

Dans le cadre de ce projet, l'agence a réalisé un projet pilote qui avait pour but de vérifier la faisabilité technique du système et d'évaluer l'opportunité de mettre en place de nouveaux modes de fonctionnement.

LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2005, les revenus et les dépenses relatifs au mandat de contrôle routier de la Société sont de 57,5 millions de dollars, alors qu'ils étaient de 58,6 millions de dollars en 2004. Notons que les dépenses sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et qu'elles incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 2 présente les revenus et les dépenses de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005.

Rappelons que le contrôle routier est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec¹⁴. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres revenus, jusqu'au montant maximum prévu dans l'entente.

Par rapport à 2004, les dépenses de 2005 sont moins élevées de 1,1 million de dollars. Cette réduction s'explique principalement par une baisse des dépenses de traitements et de charges sociales découlant en bonne partie de la décroissance de l'effectif.

14. Entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2).

TABLEAU 2

REVENUS ET DÉPENSES RELATIFS AU MANDAT DE CONTRÔLE ROUTIER

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005 (en milliers de dollars)

	2004	2005
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec	55 086	55 578
Autres revenus	3 492	1 969
TOTAL	58 578	57 547
DÉPENSES		
Traitements et charges sociales	36 649	34 254
Frais de déplacement	1 342	1 487
Services administratifs et professionnels	2 970	2 520
Frais de communication	2 291	2 495
Information et publicité	199	263
Mobilier, agencement et équipement	816	760
Frais d'entretien	2 308	2 511
Loyers, taxes et électricité	1 995	2 001
Matériel informatique et bureautique	499	181
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 586	2 171
Impression, fournitures et autres dépenses	2 030	3 162
Amortissement des immobilisations	4 289	5 070
Loyer du siège social	604	672
TOTAL	58 578	57 547

34

L'ÉCHANGE DE SERVICES

Contrôle routier Québec fournit des services aux vice-présidences de la Société et elle en reçoit de leur part.

Les services qu'offre l'agence sont des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois.

Ils ont principalement trait à :

- la détermination des problèmes d'application des lois et des règlements;
- l'applicabilité de modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'« alimentation » du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes « Assistance aux interventions sur route » (AIR) et « Assistance aux interventions en entreprise » (AIE);
- l'utilisation des unités mobiles (postes de contrôle mobiles) par la Direction des ressources matérielles et immobilières dans le cas de situations de crise;

- l'information et au soutien technique nécessaires à l'utilisation du système SAAQclic par les mandataires en vérification mécanique;
- du soutien dans les enquêtes en matière de contrôle routier;
- du soutien en ligne pour toute question concernant l'application ou la modification de règlements.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services à l'agence dans les domaines suivants :

- l'expertise technique en matière de vérification mécanique;
- la sécurité du transport routier et l'ingénierie des véhicules;
- les services au personnel;
- les ressources matérielles et immobilières;
- les ressources financières;
- les ressources informationnelles;
- les services juridiques;
- les vérifications et les enquêtes;
- les études statistiques;
- les communications et les relations publiques;
- l'information sur les titulaires des permis exigés.

LA LISTE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Code de la sécurité routière

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers

Ententes de réciprocité avec les États américains

Entente (1995) canadienne sur l'immatriculation des véhicules

Règlement sur les permis

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers

Arrêté du ministre des Transports du 5 novembre 1998 concernant l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances

Règlement sur le permis spécial de circulation

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier

Règlement sur les normes d'arrimage

Règlement sur le transport des matières dangereuses

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués

Loi sur les transports

Règlement sur le transport par autobus

Règlement sur la location des autobus

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

Règlement sur les services de transport par taxi

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales

Loi concernant la taxe sur les carburants

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Code criminel

Code de procédure pénale

LE LEXIQUE

PRODUITS

Définitions

L'**attestation PEP** confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. L'attestation PEP est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le contrôleur routier en vérification mécanique.

Un **avis de vérification mécanique** rappelle à un propriétaire de véhicule routier qu'il a l'obligation de soumettre son véhicule à une vérification mécanique. La Société envoie systématiquement cet avis à tous les propriétaires, mais à des fréquences différentes : tous les six mois dans le cas des transporteurs de personnes, et une fois l'an aux transporteurs de biens. Un avis prescrivant un délai de 48 heures pour faire vérifier un véhicule peut cependant être donné par un contrôleur routier à la suite d'un contrôle sur route.

Le **certificat d'immatriculation temporaire** autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec, et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le **certificat de vérification mécanique (CVM)** est rédigé par le contrôleur routier ou par le contrôleur routier en vérification mécanique lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des déficiences majeures ou mineures prévues dans le Règlement sur la vérification mécanique. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique visée par le Programme de vérification mécanique obligatoire.

Le **certificat restreint** est délivré par le contrôleur routier en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis IFTA (*International Fuel Tax Agreement*) ou détenteur d'un certificat de voyage occasionnel.

Un **constat d'infraction** est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales.

Le **rapport d'infraction général** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports ou Revenu Québec) pour qu'il intente des poursuites contre un contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils détectent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers lorsque ces derniers constatent qu'une infraction est commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant.

Le **rapport d'inspection en entreprise (RIE)** est remis à une personne responsable de l'entreprise à la suite d'une inspection. Il contient un résumé des principales observations et lacunes constatées, et, le cas échéant, des recommandations afin de corriger celles-ci.

Un **sommaire d'inspection** est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur sont décrites dans le sommaire d'inspection, lequel est joint au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service du contrôle routier de la région.

Autres définitions

La **conformité du véhicule** est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Les **mandataires** en vérification mécanique sont accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire, et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Un **mandat** est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : lourd et léger. Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Un **mouvement de transport** se définit comme le déplacement d'un véhicule transportant des biens ou des personnes entre son point de départ et sa destination.

Le **transport de personnes** inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine, ainsi que le transport d'écoliers effectué par un véhicule routier.

Le **transport de biens** fait référence à tout type de transport de biens ou de marchandises par véhicule.



LES PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT :

Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

RÉSULTAT :

L'engagement a été respecté dans 96 p. 100 des cas.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

des délais de prise en charge des plaintes

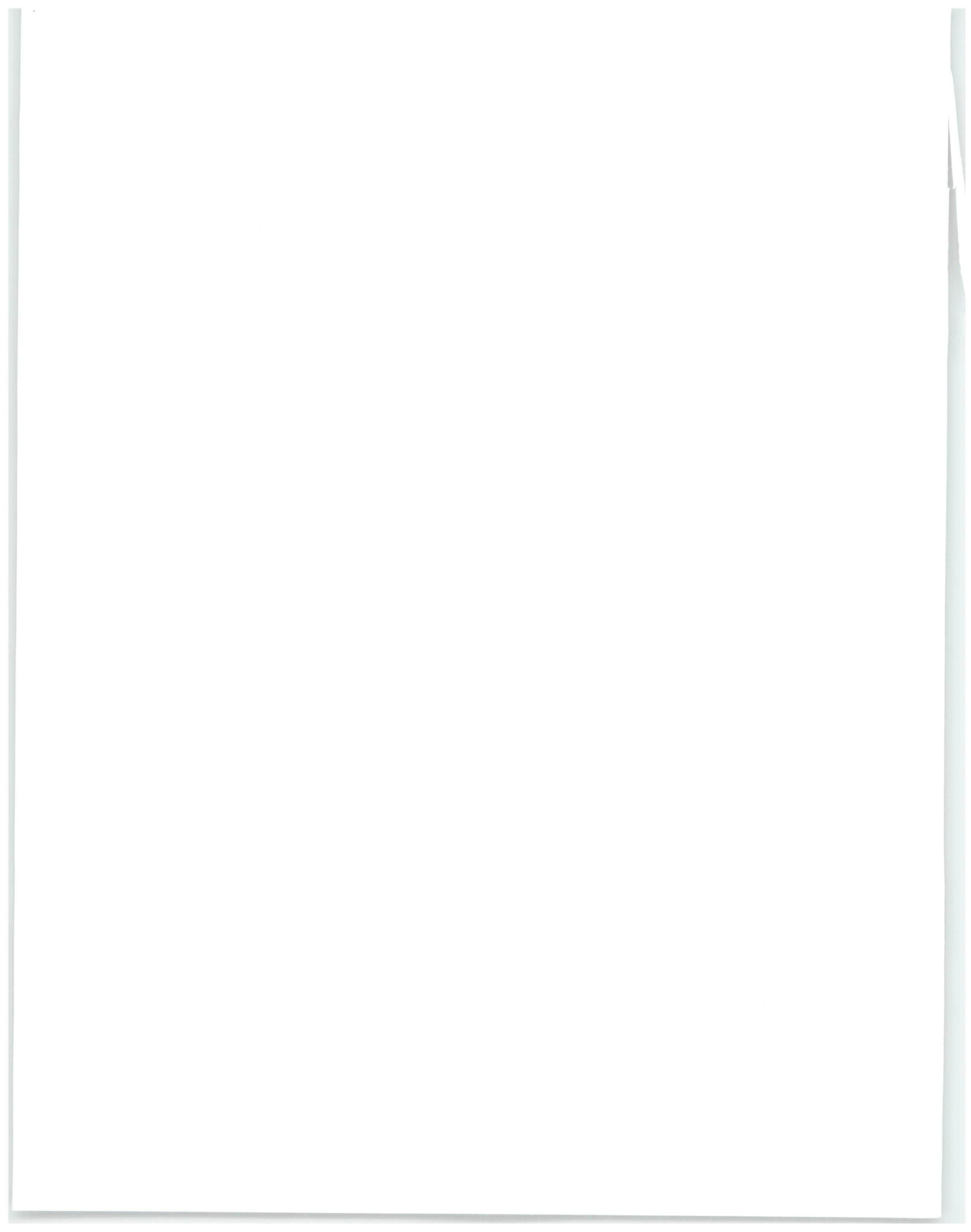
Respect du délai de prise en charge	Oui	Non	
Plaintes relatives aux produits et services	46	3	49
Plaintes relatives à la déontologie	20	0	20
TOTAL	66	3	69

38

RÉSULTATS RELATIFS AU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR MOTIFS

MOTIFS	2002	2003	2004	2005
Attitude	32	26	5	13
Confidentialité		1		2
Compétence		2	3	
Correction	2			2
Coût des produits et services		1		
Courtoisie		2	6	1
Décision (désaccord)	13	4	4	14
Délai			1	
Demande de remboursement	1			
Demande d'information	2			
Équité et confidentialité		3	6	3
Heures d'ouverture			1	
Minimiser la durée d'une intervention		1		
Opinion – jugement	2	1	1	1
Qualité des produits et services	6	3	3	5
Remboursement				1
Renseignements fiables		1	1	1
Réparation désirée		1	2	1
Répondre à la correspondance en 10 jours ou moins				1
Retour d'appel en 2 jours ou moins			1	
Respect et courtoisie		1	1	2
Revendications		3	7	2
Déontologie				20
TOTAL	58	50	42	69







Société de l'assurance
automobile

Québec 

Contrôle routier