Société de l'assurance automobile Québec

La présidente du conseil d'administration

Québec, le 29 avril 2019

Monsieur François Bonnardel
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Objet : Rapport annuel de gestion 2018 préliminaire de la Société de l'assurance automobile du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter une version préliminaire du rapport annuel de gestion 2018 de la Société de l'assurance automobile du Québec (Société). Il traite de la performance de la Société, de sa gouvernance ainsi que de l'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements.

La section qui présente la performance de la Société fait état, notamment, des résultats obtenus par celle-ci à l'égard de son Plan stratégique 2016-2020, qui inclut le développement durable, ainsi qu'à l'égard de sa déclaration de services aux citoyens.

Le remplacement des systèmes informatiques produisant l'information financière de la Société, au 1er janvier 2019, amène un délai supplémentaire dans la production des états financiers ainsi que pour la réalisation des travaux d'audit. Le Vérificateur général du Québec, le co-vérificateur PwC et nos vérificateurs internes ont été informés de ce délai et ont adapté leur calendrier de réalisation des travaux d'audit en conséquence. C'est pourquoi, ce rapport annuel préliminaire exclut les états financiers, les données financières ainsi que les rapports des auditeurs.

Les états financiers audités seront approuvés à la séance du conseil d'administration du 18 juin prochain et pourront ainsi être intégrés au rapport annuel de gestion.

Je suis disponible pour répondre à vos questionnements. Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

Lorna Telfer

p. j. Rapport annuel de gestion 2018 préliminaire

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-9
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : 418 528-3100
Télécopieur : 418 644-0339
saaq.gouv.qc.ca

VERSION PRÉLIMINAIRE

2018 RAPPORT ANNUEL DE GESTION

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Québec

LES FAITS SAILLANTS

PHOTO

UN 40e ANNIVERSAIRE DU RÉGIME MARQUÉ PAR :

- 1 723 accidents de moins qu'en 2017 : le meilleur bilan routier depuis 50 ans
- un indice de satisfaction des clients de 8,6/10 pour une 3e année consécutive
- le lancement d'un nouveau produit attendu par nos clients : en seulement 5 mois près de 24 000 plaques personnalisées vendues
- l'utilisation d'une première unité mobile pour une interaction plus directe avec nos clients en matière de sensibilisation
- une équipe fortement engagée avec un taux de mobilisation de 83 % – au-dessus de la moyenne des meilleurs employeurs [1] pour une 4e année d'affilée
- un taux de 80 % de Québécois qui considèrent que la Société inspire confiance [2], et ce, pour une 2e année consécutive
- une nouvelle signature à l'image de la personnalité de la Société

VERSION PRÉLIMINAIRE

1. Selon un étalonnage effectué auprès de 11 organisations québécoises, publiques et privées, par une firme de services-conseils spécialisée dans la mesure de la performance.
2. Sondage réalisé en 2018 par la firme SOM visant à mesurer les perceptions des Québécois à l'égard de la SAAQ.

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

L'ANNÉE 2018
EN QUELQUES CHIFFRES

	2018	2017
Le bilan routier		
Décès	**359**	362*
Blessés graves	**1 435**	1 503*
Blessés légers	**33 716**	35 368*
Nombre de décès dans des accidents impliquant des véhicules lourds	**84**	80*
La sensibilisation et la promotion en sécurité routière		
Campagnes de sensibilisation	**À venir**	6 974 473 $
Contributions financières	**À venir**	1 528 063 $
L'accès sécuritaire au réseau routier		
Nombre de titulaires de permis de conduire	**5 473 342**	5 414 479
Nombre de véhicules en circulation	**6 608 276**	6 552 488
Nombre de transactions	**23 650 952**	23 657 176
Nombre de transactions Web	**6 594 889**	6 216 992
Le contrôle routier et la sécurité des véhicules		
Nombre de constats d'infraction touchant les éléments ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière	**13 241**	12 320*
Le régime d'assurance		
Contributions d'assurance	**À venir**	922 M$
Indemnités versées	**À venir**	1 006 M$
Taux de financement	**À venir**	98 %
Taux de capitalisation	**À venir**	138 %
Nombre de nouvelles réclamations reçues	**26 865**	25 424
Nombre de réclamations traitées	**96 288**	91 374

* Données 2017 redressées.

VERSION PRÉLIMINAIRE

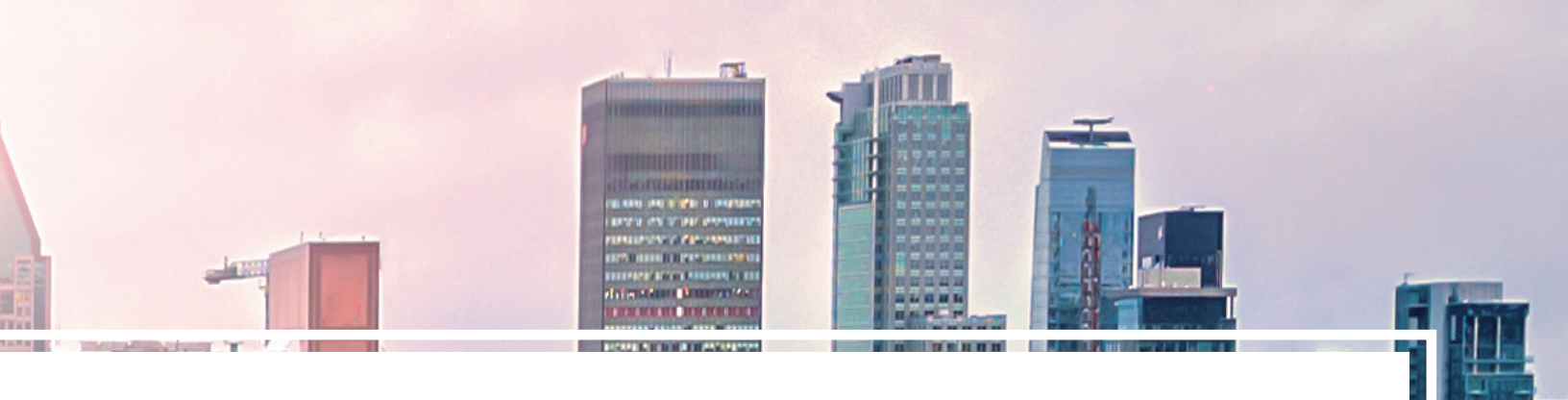
TABLE DES MATIÈRES

VERSION PRÉLIMINAIRE

Message de la présidente du conseil d'administration 9
Message de la présidente et chef de la direction 11
Déclaration de la présidente et chef de la direction sur la fiabilité des données 12
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes 13

LA PERFORMANCE DE LA SOCIÉTÉ 15

Sa mission : un modèle unique au monde 16
Son Plan stratégique 2016-2020 17
Résultats incluant le développement durable et l'étalonnage 18
Les résultats financiers de la Société 33
Le Fonds d'assurance 33
Les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec 35
Les états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec 37
Contrôle routier Québec 39
La mission, la vision et les priorités d'intervention 39
Les résultats du Plan général d'intervention 40
La gestion des ressources humaines et financières 43
Le comité consultatif 44



LA GOUVERNANCE 47

Le conseil d'administration 50

La direction 62

La gestion intégrée des risques 65

L'optimisation des ressources 67

Les honoraires versés au vérificateur externe 67

LES AUTRES OBLIGATIONS 69

Les ressources 70

Les ressources humaines 70

Les ressources informationnelles 74

Les ressources matérielles et immobilières 77

Les ressources financières 77

L'application de politiques gouvernementales, de lois et de règlements 77

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 77

L'accès à l'égalité en emploi 79

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration 83

L'allègement réglementaire et administratif 83

La politique de financement des services publics 83

Cible financière attendue par le gouvernement 83

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics 83

Synthèse des actions de la Société en lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 84

ANNEXES 91

Annexe 1 Les lois et les règlements appliqués par la Société 92

Lois du Québec 92

Lois du Canada 95

Annexe 2 Suivi des recommandations du Commissaire au développement durable 96

Annexe 3 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec 98

Annexe 4 L'organigramme 108

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

Lettre de transmission au Président de l'Assemblée Nationale

VERSION PRÉLIMINAIRE

Lettre de transmission au Ministre des Transports

VERSION PRÉLIMINAIRE

Message de la présidente
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

Message de la présidente
ET CHEF DE LA DIRECTION

VERSION PRÉLIMINAIRE

DÉCLARATION DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

VERSION PRÉLIMINAIRE

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

LA PERFORMANCE
DE LA SOCIÉTÉ

VERSION PRÉLIMINAIRE

Sa mission | UN MODÈLE UNIQUE AU MONDE

En 2018, la Société de l'assurance automobile du Québec a souligné ses 40 ans. Sa mission, à titre d'assureur public, est de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Il s'agit d'une société d'État qui intègre toutes les fonctions nécessaires à la gestion des risques d'un assureur, au-delà de celles d'un assureur traditionnel, et qui permet à la population québécoise de bénéficier d'un régime dont les contributions d'assurance sont les plus basses au Canada.

Pour réaliser sa mission, la Société:

- mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- gère l'accès au réseau routier;
- surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

Elle exécute également tous les autres mandats qui lui sont confiés, dont le principal est la perception, pour le gouvernement, des droits d'accès au réseau routier.

VERSION PRÉLIMINAIRE

Son Plan stratégique | 2016-2020

Le Plan stratégique 2016-2020 de la Société de l'assurance automobile du Québec est disponible sur son site Web[3].

SA VISION

Reconnue comme un assureur public performant et innovant.

SON AMBITION

De façon durable et éthique :

- se rapprocher des meilleurs au monde en termes de bilan routier;
- convaincre les Québécois de l'incidence de leur comportement sur les contributions d'assurance;
- transformer ses façons de faire pour moderniser ses produits et services à la satisfaction de la clientèle.

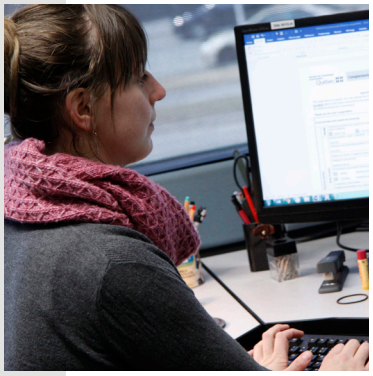
SES VALEURS

- Engagement
- Rigueur
- Cohérence
- Respect

VERSION PRÉLIMINAIRE

3. https://saaq.gouv.qc.ca/salle-de-presse/actualite/plan-strategique-2016-2020/.

RÉSULTATS INCLUANT LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET L'ÉTALONNAGE



La Société rend compte des résultats obtenus relativement aux dix objectifs inclus dans son Plan stratégique 2016-2020 et dans lesquels s'intègrent les principes de développement durable. À ceux-ci s'ajoutent sept objectifs spécifiques reliés à la mise en œuvre des objectifs gouvernementaux à l'égard du développement durable et des personnes handicapées.

Afin de compléter l'évaluation de sa performance, la Société présente des données par rapport à l'étalonnage avec des organisations comparables.

Sur la base des résultats obtenus en 2018, la Société est confiante d'atteindre, d'ici 2020, la majorité des cibles qu'elle s'est fixées dans son plan stratégique.

VERSION PRÉLIMINAIRE

Enjeu 1 | LE BILAN ROUTIER

La sécurité routière est un enjeu important pour les Québécois. Bien qu'elles soient de plus en plus difficiles à réaliser, des améliorations du bilan routier sont encore possibles.

En bonifiant les stratégies par des interventions ciblées au moment opportun, en démontrant le lien entre les comportements et la contribution d'assurance et en raffinant les contrôles pour dépister les conducteurs et les transporteurs à risque, il sera possible de continuer de se rapprocher des meilleurs au monde en matière de sécurité routière.

La surreprésentation des véhicules lourds dans les accidents corporels mérite par ailleurs d'être considérée. En effet, ils comptent pour moins de 4 % des véhicules immatriculés, mais ils sont impliqués dans 9 % des accidents causant des préjudices corporels.

ORIENTATION 1.1

Améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route

OBJECTIF 1.1.1

Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun

INDICATEURS	VALEURS DE DÉPART 2015	RÉSULTATS 2018	CIBLES 2020
Moyenne triennale du nombre de décès par 100 000 habitants	4,4	**4,3**	3,5
Moyenne triennale du nombre de blessés graves par 100 000 habitants	19,8	**17,7**	16,3

Objectif spécifique de développement durable 1 : Diffuser des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière et contribuer ainsi au rayonnement du milieu culturel québécois

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux de notoriété moyen des campagnes[4,5]	73 %	**69 %**	70 %

Malgré l'augmentation du risque d'accident attribuable au nombre croissant de véhicules (0,9 %) et de conducteurs sur les routes (1,1 %), le nombre d'accidentés a diminué de 1 723 par rapport à l'année dernière. Par ailleurs, les moyennes triennales sont en amélioration. Pour atteindre ces résultats, la Société a :

- collaboré aux travaux qui ont mené à l'entrée en vigueur :
  - du projet de loi modifiant le *Code de la sécurité routière* et au déploiement d'une campagne visant à informer les usagers de la route des nouvelles mesures;
  - du projet de loi-cadre sur le cannabis, pour les mesures touchant la conduite sous l'influence du cannabis et des autres drogues;
- réalisé une cartographie des accidents permettant de mieux cibler les interventions en sécurité routière et l'a rendue disponible à ses partenaires;
- réalisé des interventions ciblant le port de la ceinture et l'interdiction du cellulaire au volant en concertation avec les partenaires policiers.

De plus, elle a réalisé plusieurs actions novatrices dont :

- la conception et l'utilisation sur le terrain d'un tout nouveau véhicule voué à la sensibilisation à la sécurité routière : l'Unité mobile de prévention;
- une campagne à l'intention des jeunes conducteurs utilisant la réalité virtuelle afin de les sensibiliser aux conséquences de divers comportements à risque;
- un nouveau partenariat avec l'équipe de football du Rouge et Or pour contrer la distraction au volant;
- une campagne sur le port de la ceinture de sécurité dans deux régions cibles visant à rappeler l'importance de s'attacher à l'avant comme à l'arrière;
- deux journées de la sécurité à moto à Montmagny et à Saint-Eustache permettant aux conducteurs de perfectionner leurs techniques de conduite;
- une campagne de sensibilisation visant à informer les usagers de la route des comportements sécuritaires à adopter face aux particularités des véhicules lourds.

Au cours des trois dernières années, la Société a poursuivi ses efforts en vue de renforcer les leviers lui permettant d'avoir un effet sur l'amélioration des comportements sécuritaires des usagers de la route. Elle est donc confiante que les récentes innovations en matière de sensibilisation ainsi que la législation qui est entrée en vigueur en 2018 favoriseront l'adoption de comportements sécuritaires qui feront en sorte de réduire le nombre d'accidents sur les routes, et ce, au-delà de 2020.

VERSION PRÉLIMINAIRE

4. Mesure par échantillonnage.
5. L'indicateur a été révisé afin de tenir compte de la stratégie de diversification des campagnes et du virage numérique entrepris par la Société. Elle est confiante d'atteindre la cible fixée pour 2020.

ÉTALONNAGE

COMPARAISON D'INDICATEURS DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE AVEC CEUX D'AUTRES PAYS OU PROVINCES

PAYS OU PROVINCES/ INDICATEURS	QUÉBEC[6]	ONTARIO	CANADA	ÉTATS-UNIS	FRANCE	SUÈDE	GRANDE-BRETAGNE	PAYS-BAS	NOUVELLE-ZÉLANDE
Nombre annuel de décès									
2017	**362**	**577**	**1 841**	**37 133**	**3 448**	**253**	**1 793**	**613**	**nd**
2016	338	483	1 895	37 806	3 477	270	1 792	629	328
2015	356	503	1 882	35 484	3 461	259	1 730	621	319
Moyenne triennale du nombre de décès par 100 000 habitants[7]									
2017	**4,3**	**3,8**	**5,2**	**11,4**	**5,4**	**2,6**	**2,8**	**3,7**	**nd**
2016	4,1	3,6	5,2	11,0	5,4	2,7	2,8	3,6	6,8
2015	4,4	3,8	5,4	10,6	5,3	2,7	2,8	3,5	6,4

Bien que l'amélioration du bilan routier devienne plus difficile, l'exercice d'étalonnage démontre clairement qu'il est possible de faire des gains additionnels afin de se rapprocher des plus performants. L'Ontario, la Suède, la Grande-Bretagne et les Pays-Bas ont enregistré, en moyenne, de 2015 à 2017, une performance supérieure à celle du Québec.

OBJECTIF 1.1.2

Démontrer le lien entre les comportements et la contribution d'assurance

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Pourcentage des Québécois qui reconnaissent le lien entre le comportement des usagers de la route et le coût de la contribution d'assurance[8]	68 %	**71 %**	80 %

Les contributions d'assurance 2019-2021 qui ont été adoptées en 2018 démontrent concrètement le lien entre les comportements et la contribution d'assurance. En effet, pour la très grande majorité des détenteurs de permis de conduire, pour qui le bilan routier est demeuré relativement constant, la contribution d'assurance demeurera la même en 2019. En contrepartie, certains propriétaires de véhicules dont le bilan s'est amélioré verront leur contribution d'assurance diminuer et d'autres, pour qui le bilan s'est détérioré, paieront davantage.

Le résultat obtenu démontre néanmoins que lorsque la variation des contributions d'assurance n'est pas significative pour le client, celui-ci reconnaît moins le lien entre le comportement et le coût des contributions. La Société poursuit donc ses efforts afin de renforcer ce message.

VERSION PRÉLIMINAIRE

6. Les données de 2015 et 2016 ont été révisées à partir des données de la Société et du Bureau du coroner. Celles de 2017 demeurent provisoires, car des validations additionnelles sont à venir en cours d'année.
7. Moyenne pour la période de trois ans se terminant l'année indiquée.
8. Mesure par échantillonnage.

ÉTALONNAGE

LIEN ENTRE LES COMPORTEMENTS ET LA CONTRIBUTION D'ASSURANCE

INDICATEUR	RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	RÉGIME D'ASSURANCE PRIVÉE
Pourcentage des Québécois qui reconnaissent le lien entre les comportements et la contribution d'assurance[9]		
2018	**71 %**	**66 %**
2017	75 %	66 %

ORIENTATION 1.2

Adapter nos contrôles à l'évolution de la réalité routière

OBJECTIF 1.2.1

Raffiner le dépistage des conducteurs à risque

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux d'efficacité du dépistage	52 %	**52 %**	55 %

La Société a poursuivi ses réflexions pour bonifier ses approches en matière de dépistage des conducteurs à risque, au cours des prochaines années. Elle est confiante que les changements qui seront apportés auront des effets sur les résultats qui, toutefois, ne pourront être mesurés qu'au-delà de 2020.

ÉTALONNAGE

La Société est une précurseure dans ce domaine, ce qui fait qu'aucun comparable n'est disponible. Elle demeure à l'affût de ce qui pourrait être conçu ailleurs.

OBJECTIF 1.2.2

Améliorer la conformité du transport des personnes et des biens

INDICATEUR	VALEUR DE LA DERNIÈRE MESURE	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux de conformité du transport des personnes[10]	81 %	**nd**	81 %

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux de conformité du transport des biens[11]	64 %	**66 %**	69 %

9. Mesure par échantillonnage.
10. Mesure par échantillonnage sur des périodes de deux ans. La dernière mesure a été réalisée en 2017 et la prochaine mesure sera réalisée en 2019.
11. Mesure par échantillonnage.

VERSION PRÉLIMINAIRE

La conformité du transport des personnes

La Société a poursuivi ses interventions auprès des autobus scolaires et des autocars.

La conformité du transport des biens

Le taux de conformité du transport des biens s'est amélioré de deux points par rapport à la valeur de départ. Pour ce faire, la Société a :

- renforcé ses opérations ciblées sur les éléments ayant le plus d'incidence sur la conformité, tels que les freins, le respect des heures de conduite et de repos;
- formalisé le volet de la sensibilisation et de la prévention lors des interventions des contrôleurs routiers. Ceux-ci remettent désormais des avis qui permettent aux propriétaires, aux exploitants et aux conducteurs de véhicules lourds de mieux définir les éléments de non-conformité et les manières de les corriger.

La Société est confiante d'atteindre les cibles fixées pour 2020.

ÉTALONNAGE

INDICATEUR	QUÉBEC	MOYENNE CANADIENNE
Pourcentage de véhicules lourds mis hors service[12]		
2018	**16,8 %**	**20,4 %**
2017	19,1 %	19,7 %
2016	18,6 %	18,8 %

L'opération annuelle appelée Roadcheck a permis de vérifier la conformité des véhicules lourds en appliquant la méthode d'inspection complète reconnue par le Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA). Le Québec se compare avec les provinces et territoires canadiens en matière de transport des biens en se basant sur le pourcentage de véhicules lourds mis hors service en raison d'une non-conformité.

En 2018, le pourcentage de véhicules lourds mis hors service a été de 16,8 %, soit le meilleur niveau mesuré depuis 2013. Ainsi, le Québec se positionne bien par rapport à la moyenne canadienne.

Enjeu 2 | L'EXPÉRIENCE CLIENT

Dans un contexte où il est facile d'obtenir des services, peu importe où l'on se trouve et presque sans délai, les clients ont des attentes de plus en plus élevées. La Société doit y répondre, que ces clients soient propriétaires d'un véhicule, conducteurs ou accidentés de la route.

Et ces attentes sont claires :

- des services accessibles, fiables et sécuritaires;
- des renseignements exacts, complets et clairs;
- du personnel courtois et équitable.

12. Mesure par échantillonnage.

VERSION PRÉLIMINAIRE

ORIENTATION 2.1

Bonifier l'expérience du client

Soucieuse de mesurer sa performance en lien avec les attentes de ses clients, la Société effectue des sondages sur la satisfaction de sa clientèle, mesure le respect des engagements concernant sa déclaration de services aux citoyens et assure un suivi serré des plaintes.

Puisque la satisfaction ne représente que 13 % de ce que le client retient de son expérience globale, la Société a décidé de faire un pas de plus en matière d'expérience client. Elle vise donc à établir avec chaque client une relation qui lui laissera une impression et un souvenir positifs, de manière à entretenir la confiance que la Société lui inspire.

Pour ce faire, elle a défini les quatre qualités distinctives de sa personnalité. Ainsi, en étant sécurisante, humaine, bénéfique et performante, la Société démontre à ses clients sa bienveillance. Son nouvel engagement, qui consiste à offrir un accompagnement et des services de qualité pour que sa clientèle se sente en confiance avec elle, et sa nouvelle signature, « Avec vous, au cœur de votre sécurité », sont deux leviers concrets sur lesquels elle s'appuiera au cours des deux prochaines années pour continuer de faire évoluer sa culture d'entreprise.

OBJECTIF 2.1.1

Faire évoluer notre prestation de services en fonction des attentes du client

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Indice de satisfaction de la clientèle[13]	8,5	**8,6**	8,5

Objectif spécifique de développement durable 2 : Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2016	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Indice de satisfaction de la clientèle diversifiée[14]	8,3	**8,5**	8,5

Objectif spécifique de développement durable 3 : Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle des personnes handicapées

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2016	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Indice de satisfaction de la clientèle des personnes handicapées[15]	8,6	**8,6**	8,6

Pour une troisième année consécutive, l'indice de satisfaction de la clientèle s'est maintenu à 8,6/10, ce qui est d'autant plus remarquable que la Société est en pleine transformation. La Société fait continuellement évoluer son service à la clientèle et voit au renforcement de la prise en compte de la diversité et des besoins de la clientèle handicapée. Cette année, les clients ont, entre autres :

- reçu des lettres révisées et simplifiées qui leur ont permis une meilleure compréhension des communications écrites de la Société;
- bénéficié d'un projet pilote novateur leur offrant un soutien psychologique précoce à la suite d'un accident de la route;
- personnalisé la plaque d'immatriculation de leur véhicule de promenade, de leur motocyclette, de leur motoneige et même de leur tout-terrain;
- participé activement, à titre de panélistes, à l'amélioration des produits et services de la Société;
- profité du programme de vignettes de stationnement pour personnes handicapées possédant une motocyclette.

La Société est confiante d'atteindre l'ensemble des cibles fixées pour 2020.

13. Mesure par échantillonnage.
14. Mesure par échantillonnage.
15. Mesure par échantillonnage.

VERSION PRÉLIMINAIRE

ÉTALONNAGE

INDICES DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE [16]

ANNÉES	SOCIÉTÉ	MEILLEURE ENTREPRISE CANADIENNE (banques et assurance)	QUÉBEC – MOYENNE DES ORGANISATIONS PUBLIQUES
2018	**8,6/10**	**8,3/10**	**nd**
2017	8,6/10	8,4/10	8,6/10
2016	8,6/10	8,2/10	8,1/10

La Société présente un niveau de satisfaction de la clientèle se situant parmi les plus élevés.

OBJECTIF 2.1.2

Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation	21 %	**26 %**	29 %

Objectif spécifique de développement durable 4 : Sensibiliser la clientèle qui utilise les services en personne aux effets bénéfiques des services électroniques sur l'environnement

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2016	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Pourcentage de la clientèle considérant que l'utilisation des services électroniques a un effet bénéfique sur l'environnement	79 %	**77 %**	80 %

Afin de favoriser une plus grande utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation, la Société poursuit ses efforts afin de promouvoir ses services en ligne auprès de la clientèle. Cette année, elle a notamment rendu disponible uniquement sur le Web son nouveau service d'obtention de plaques personnalisées. La Société sensibilise également les clients qui utilisent les services en personne aux effets bénéfiques des services électroniques sur l'environnement.

La Société est confiante d'atteindre les cibles fixées pour 2020.

ÉTALONNAGE

COMPARAISON DU TAUX D'UTILISATION DU PAIEMENT EN LIGNE

ANNÉES	SOCIÉTÉ	ORGANISATION PUBLIQUE [17]	ÉTAT AMÉRICAIN
2017	**32 %**	**43 %**	**nd**
2016	31 %	37 %	73 %
2015	29 %	31 %	72 %

Le paiement en ligne constitue l'un des services offerts par la Société de façon électronique. Ce classement témoigne des gains potentiels qui peuvent être réalisés en poursuivant les efforts de sensibilisation de la clientèle à l'utilisation des services en ligne.

16. Mesure par échantillonnage.
17. Les données présentées dans le rapport annuel de gestion 2017 ont été corrigées.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Cette année, 17 des 19 engagements de la Société ont été respectés à 80 % et plus. De ceux-ci, 12 ont été respectés à 90 % et plus.

Par ailleurs, deux engagements ont été respectés à moins de 80 %. Bien que le taux de respect de l'engagement « Vous répondre en 3 minutes ou moins au téléphone » ait diminué à 60 % en 2018, le délai moyen de réponse au téléphone a toutefois été de 4 minutes ou moins. La rareté de la main d'œuvre et la difficulté à recruter expliquent principalement la diminution de ce taux de respect comparativement aux années précédentes. L'engagement « Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception » a quant à lui été respecté à 78 %. Ce taux de respect est de 4 points de plus qu'en 2017. La Société poursuit ses efforts afin de faire progresser les taux de respect de ses engagements.

TAUX DE RESPECT ET NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES

RÉSULTATS	2018		2017		2016	
ENGAGEMENTS ET DÉLAIS	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES
Engagements en matière de communication						
Au téléphone :						
Vous répondre en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé	**60 %**	**11**	78 %	4	75 %	11
Vous rappeler dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel, si cela est nécessaire	**93 %**	**6**	94 %	4	94 %	—
À l'écrit :						
Vous répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables	**98 %**	**—**	99 %	—	99 %	—
Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre lettre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	**78 %**	**1**	74 %	—	82 %	—
Traitement des plaintes et commentaires						
Répondre à votre plainte dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception	**94 %**	**1**	95 %	—	97 %	—

VERSION PRÉLIMINAIRE

TAUX DE RESPECT ET NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (SUITE)

RÉSULTATS	2018		2017		2016	
ENGAGEMENTS ET DÉLAIS	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES
Engagements en matière de services aux usagers de la route						
Dans un centre de services : Vous servir en 30 minutes ou moins	**86 %**	**9**	83 %	41	84 %	61
Pour une évaluation de vos habiletés de conduite : Vous fixer un rendez-vous pour passer un examen théorique ou pratique : dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette	**89 %**	**1**	85 %	1	90 %	1
dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd	**91 %**	**1**	94 %	—	94 %	—
Pour demander ou renouveler votre permis de conduire : Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables suivant la prise de photo dans un point de service	**100 %**	**10**	100 %	6	100 %	—
Engagements à l'égard des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds						
Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables suivant votre demande	**100 %**	**—**	96 %	—	94 %	—
Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire, d'exploitant et de conducteur de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables suivant votre demande	**81 %**	**—**	89 %	—	89 %	—
Engagements en matière de services offerts aux accidentés de la route						
Communiquer avec vous 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	**85 %**	**—**	84 %	—	89 %	—
Lorsque votre admissibilité à une indemnité de remplacement du revenu est établie, en effectuer le versement tous les 14 jours	**88 %**	**2**	90 %	1	89 %	1
Lorsque vous réclamez le remboursement de frais, en effectuer le versement dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de votre demande	**90 %**	**2**	91 %	4	92 %	3
Lorsque vos blessures reconnues en lien avec un accident laisseront des séquelles, vous verser un montant forfaitaire préliminaire dans les 20 jours ouvrables suivant notre acceptation de ces blessures	**98 %**	**1**	98 %	1	98 %	—

VERSION PRÉLIMINAIRE

TAUX DE RESPECT ET NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (SUITE)

RÉSULTATS	2018		2017		2016	
ENGAGEMENTS ET DÉLAIS	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES	TAUX DE RESPECT	PLAINTES FONDÉES
Lorsque vous avez besoin de services en réadaptation, élaborer avec vous un plan d'action dans les 20 jours ouvrables suivant votre rencontre avec l'employé de la Société	**100 %**	**—**	100 %	—	100 %	—
Lorsque vous demandez la révision d'une décision, prendre contact avec vous dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de révision	**98 %**	**—**	98 %	—	100 %	—
Lorsque vous déposez un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ) :						
vous transmettre une copie de votre dossier dans les 30 jours	**95 %**	**1**	97 %	1	97 %	—
traiter votre dossier dans les 30 jours suivant l'entente de conciliation ou la décision du Tribunal	**95 %**	**—**	97 %	1	96 %	1

LES PLAINTES

Bien que le nombre de transactions et de réclamations effectuées par les clients a augmenté de 3,9 % depuis 2015, les plaintes ont chuté de 37 % pour atteindre le nombre de 582 en 2018. Cela confirme que la Société accorde une grande importance à la satisfaction de sa clientèle.

PLAINTES TRAITÉES ET FONDÉES

	2018	2017	2016	2015
Plaintes traitées [18]	**2 020**	3 273	5 373	6 307
Plaintes fondées [19]	**582**	766	819	926
Plaintes fondées en lien avec la déclaration de services aux citoyens [20]	**266**	331	421	440

VERSION PRÉLIMINAIRE

18. Les plaintes traitées représentent l'ensemble des plaintes formulées, fondées ou non, par la clientèle exprimant une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service rendu par la Société ou son représentant.
19. La Société considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre : un manquement aux engagements énoncés dans la déclaration de services aux citoyens ou aux normes d'usage en matière de service à la clientèle; une erreur commise par la Société ou son représentant; une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application de lois, de règlements, de politiques ou de normes.
20. Puisqu'un citoyen peut déposer une plainte au sujet de plusieurs engagements, le nombre total des plaintes fondées en lien avec la déclaration de services aux citoyens diffère du nombre de plaintes fondées enregistrées par engagement.

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES PAR ENGAGEMENT GÉNÉRAL

ENGAGEMENTS	2018	2017	2016
Vous servir avec courtoisie, en vous accordant toute l'attention requise	**90**	80	110
Vous faciliter l'accès à tous les services	**41**	45	44
Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle	**3**	3	2
Communiquer avec vous dans un langage clair	**6**	6	6
Vous fournir des renseignements exacts et complets	**75**	142	186
Vous offrir des services en ligne fiables et sécuritaires	**8**	0	0
Rendre disponible l'information à jour dans notre site Web	**9**	4	5
TOTAL	**232**	280	353

Des sept plaintes régies par le *Code de déontologie des policiers du Québec* formulées à l'égard de contrôleurs routiers et traitées par le Commissaire à la déontologie policière, quatre ont été rejetées et trois ont été fermées.

NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA DÉONTOLOGIE – CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

	2018	2017	2016
Plaintes rejetées par le Commissaire à la déontologie policière	**4**	2	5
Plaintes réglées en conciliation	**0**	2	1
Plaintes en cours de traitement par le Commissaire à la déontologie policière	**0**	3	3
Plaintes fermées par le Commissaire à la déontologie policière	**3**	3	—
TOTAL DES PLAINTES DIRIGÉES VERS LE COMMISSAIRE À LA DÉONTOLOGIE POLICIÈRE	**7**	10	9

VERSION PRÉLIMINAIRE

Enjeu 3 | NOTRE TRANSFORMATION

Nous croyons fermement qu'en transformant les processus et les façons de faire, il sera possible d'augmenter notre efficience, pour un service de qualité au meilleur coût. Il est donc incontournable de poursuivre la modernisation qui s'est amorcée dans les dernières années et qui s'accentuera d'ici 2020.

Pour y arriver, la Société s'appuie principalement sur les solutions technologiques disponibles sur le marché afin d'optimiser ses canaux de distribution de services relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation. De plus, elle poursuit son partenariat avec Services Québec en ce sens.

Pour relever ces défis, l'engagement et l'expertise de toute son équipe sont essentiels. Il est donc primordial que la Société assure une gestion du changement digne des meilleures pratiques.

Il est tout aussi fondamental qu'elle veille à ce que les employés qui verront leur emploi changer de façon importante puissent faire évoluer leur expertise en acquérant les nouvelles compétences requises pour réaliser leur travail.

Aucun effort n'est négligé à ce chapitre, car c'est la clé du succès de la transformation d'une organisation.

ORIENTATION 3.1

Accroître notre efficience

OBJECTIF 3.1.1

Moderniser les processus et les façons de faire

INDICATEUR	RÉSULTAT 2018	VALEUR 2020 SANS LA MODERNISATION	CIBLE 2020 AVEC LA MODERNISATION
Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois	**À venir**	56,00 $	54,00 $

Objectif spécifique de développement durable 5 : Améliorer notre performance environnementale

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE
Émissions de gaz à effet de serre évitées	nd	**nd**[21]	80 tonnes évitées par année à partir de 2018

Dans le cadre des chantiers de modernisation de ses processus et de ses façons de faire, la Société a notamment :

- établi un partenariat avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour la production de la carte d'assurance maladie;
- renforcé et encouragé l'utilisation de méthodes de travail agiles dans ses équipes;
- intégré des principes écoresponsables à sa politique d'acquisition et communiqué celle-ci à son personnel;
- implanté, comme prévu, les nouveaux processus de support administratif du progiciel de gestion intégré.

Au cours des trois dernières années, la Société a été en mesure d'absorber la croissance de son volume d'affaires de 3,9 % ainsi que le niveau des investissements requis pour améliorer les services à la clientèle, tout en limitant la croissance du coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois. La Société est confiante d'atteindre les cibles fixées pour 2020.

21. Les données permettant de calculer ce résultat seront disponibles au cours des prochains mois. La Société est toutefois confiante d'atteindre la cible. Le résultat sera présenté dans le rapport annuel de gestion 2019.

VERSION PRÉLIMINAIRE

ÉTALONNAGE

COMPARAISON DU TAUX DE CROISSANCE ANNUEL MOYEN DES FRAIS D'ADMINISTRATION

ANNÉES	SOCIÉTÉ	MOYENNE GOUVERNEMENTALE
2015-2018	À venir	À venir

La gestion rigoureuse de ses frais d'administration permet à la Société de conserver ceux-ci à un niveau xxxxx à celui de la moyenne gouvernementale.

COMPARAISON DES INDICATEURS EN MATIÈRE D'ASSURANCE AVEC CEUX D'AUTRES PROVINCES OU TERRITOIRES CANADIENS

INDICATEURS	SOCIÉTÉ – RÉSULTATS	MOYENNE DES ORGANISATIONS	SOCIÉTÉ – RANGS
Coût d'administration par dollar d'indemnité versé			
2017	19 %	23 %	3e/5
2016	18 %	22 %	1er/5
2015	17 %	24 %	1er/5
Prime d'assurance moyenne[22]			
2017	753 $	1 132 $	1er/12
2016	729 $	1 118 $	1er/12
2015	782 $	1 113 $	1er/12
Taux de capitalisation du régime			
2017	138 %	120 %	1er/5
2016	132 %	118 %	1er/5
2015	122 %	116 %	2e/5

VERSION PRÉLIMINAIRE

En ce qui concerne le coût d'administration par dollar d'indemnité versé, la Société se classe au 3e rang tout juste derrière la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) et la Saskatchewan Government Insurance (SGI). Par ailleurs, d'une année à l'autre, ces trois organisations se suivent de près. C'est pourquoi la Société passe du 1er au 3e rang cette année.

Au cours des trois dernières années, le Québec s'est classé au premier rang de l'ensemble des provinces et des territoires canadiens en ayant la prime d'assurance automobile la plus basse.

La politique de capitalisation du Fonds d'assurance prévoit un corridor de stabilisation de 100 % à 120 % visant à maintenir la stabilité des contributions d'assurance. En 2017, le taux de capitalisation était de 138 %. Il est passé à XXX % en 2018. Le régime dispose donc des sommes nécessaires pour respecter ses obligations envers les accidentés de la route et faire face aux incertitudes relatives aux marchés financiers.

22. La prime d'assurance moyenne comprend la prime d'assurance automobile souscrite auprès de la Société pour les dommages corporels et celle souscrite auprès d'un assureur privé pour les dommages matériels.

OBJECTIF 3.1.2

Optimiser nos canaux de distribution de services en permis et en immatriculation

INDICATEUR	RÉSULTAT 2018	VALEUR 2020 SANS OPTIMISATION	CIBLE 2020 AVEC OPTIMISATION
Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation	**À venir**	6,50 $	**6,25 $**

Les actions menées en lien avec l'objectif 3.1.1 contribuent grandement aux résultats 2018.

De plus, la Société a poursuivi sa collaboration avec Services Québec afin d'optimiser ses canaux de distribution de services.

La Société est confiante d'atteindre la cible fixée pour 2020.

ORIENTATION 3.2

Miser sur l'engagement et l'expertise

OBJECTIF 3.2.1

Maintenir nos équipes mobilisées

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux de mobilisation du personnel	81 %	**83 %**	81 %

Objectif spécifique de développement durable 6 : Favoriser l'attraction de la main-d'œuvre ainsi que l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité

INDICATEURS	VALEURS DE DÉPART 2015	RÉSULTATS 2018	CIBLES GOUVERNEMENTALES 2023
Taux d'embauche des membres des groupes cibles	14,6 %	**20,5 %**	25 %
Taux de représentativité des minorités visibles et ethniques	nd	**9,4 %**	16 %
Taux de représentativité des personnes handicapées	1,5 %	**1,4 %**	2 %

Dans un contexte de transformation où plusieurs chantiers ont été entrepris, le taux de mobilisation du personnel de 83 % témoigne de l'importance qu'accorde la Société à la gestion du changement et des efforts qu'elle investit pour améliorer l'expérience employé qui contribue fortement à l'expérience client. Ce résultat est d'autant plus impressionnant qu'il se situe à 5 points au-dessus de la moyenne des meilleurs employeurs. Au regard des actions qu'elle réalise en continu pour offrir un environnement de travail stimulant et un climat organisationnel positif à son personnel, la Société est confiante d'atteindre les cibles fixées pour 2020.

Par ailleurs, les résultats en matière d'embauche des membres de groupes cibles sont en amélioration pour une troisième année consécutive.

VERSION PRÉLIMINAIRE

ÉTALONNAGE

COMPARAISON DE L'INDICATEUR EN MATIÈRE DE MOBILISATION

INDICATEUR	SOCIÉTÉ 2017	SOCIÉTÉ 2018	MOYENNE DES MEILLEURS EMPLOYEURS[23]
Taux de mobilisation du personnel	82 %	**83 %**	78 %

OBJECTIF 3.2.2

Se doter d'une expertise adaptée aux besoins

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire pour réaliser leur travail	71 %	**77 %**	75 %

Objectif spécifique de développement durable 7 : Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail	71 %	**76 %**	75 %

La Société accorde une très grande importance à l'expertise de son personnel. Ainsi, elle s'assure d'offrir à ses employés l'ensemble des formations nécessaires à la réalisation de leur travail. Elle voit également à développer leurs compétences en fonction des besoins futurs de l'organisation. La Société est donc confiante d'atteindre l'ensemble des cibles fixées pour 2020.

ÉTALONNAGE

COMPARAISON DE L'INDICATEUR EN MATIÈRE DE PERCEPTION DE L'EXPERTISE

INDICATEUR	SOCIÉTÉ 2017	SOCIÉTÉ 2018	SEUIL DES MEILLEURS EMPLOYEURS[24]
Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire pour réaliser leur travail	72 %	**77 %**	> 75 %

VERSION PRÉLIMINAIRE

23. Selon un étalonnage effectué auprès de 11 organisations québécoises, publiques et privées, par une firme de services-conseils spécialisée dans la mesure de la performance.
24. Selon un étalonnage effectué auprès de 11 organisations québécoises, publiques et privées, par une firme de services-conseils spécialisée dans la mesure de la performance.

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Le fonds d'assurance

PHOTO

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

PHOTO

LES ÉTATS FINANCIERS

DU FONDS D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

VERSION PRÉLIMINAIRE

(À VENIR)

VERSION PRÉLIMINAIRE

PHOTO

LES ÉTATS FINANCIERS

DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

VERSION PRÉLIMINAIRE

(À VENIR)

VERSION PRÉLIMINAIRE

CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

Contrôle routier Québec fait partie intégrante de la Société de l'assurance automobile du Québec. En vertu de la *Loi sur l'administration publique*, Contrôle routier Québec a l'obligation de produire un plan d'action annuel dont elle doit rendre compte. Ses résultats financiers sont inclus dans ceux de la Société.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LA MISSION, LA VISION ET LES PRIORITÉS D'INTERVENTION

LA MISSION

Contrôle routier Québec a pour mission d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens ainsi que de prévenir et de réprimer les infractions aux lois et règlements régissant cette industrie du transport et à toutes autres lois édictées par le gouvernement, afin :

- d'améliorer la sécurité des usagers de la route;
- d'assurer la protection du réseau routier;
- de veiller au maintien de l'équité concurrentielle dans le domaine du transport des personnes et des biens.

Contrôle routier Québec favorise le partenariat avec les instances gouvernementales, la population, les personnes ou organismes travaillant dans le domaine du transport des personnes et des biens ainsi que les autres agences ou services concernés par l'application de la loi.

LA VISION

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens, et comme un acteur indispensable afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

LES VALEURS

Pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles, Contrôle routier Québec adhère aux quatre valeurs organisationnelles de la Société, soit l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

LES PRIORITÉS D'INTERVENTION

Conformément au plan stratégique de la Société et aux objectifs gouvernementaux, Contrôle routier Québec priorise les interventions qui ont des effets significatifs sur la sécurité routière. En 2018, ses priorités d'intervention visaient le comportement des conducteurs et la sécurité des véhicules lourds.

LES RÉSULTATS DU PLAN GÉNÉRAL D'INTERVENTION

Contrôle routier Québec a mis en œuvre son Plan général d'intervention 2017-2018 qui s'inscrit dans les trois enjeux de la planification stratégique 2016-2020 de la Société, soit le bilan routier, l'expérience client et la transformation de la Société.

En réalisant des actions avec les partenaires concernés par l'industrie du transport des personnes et des biens, Contrôle routier Québec se positionne comme une force active au service de la sécurité routière.

Enjeu 1 | LE BILAN ROUTIER

Par leurs interventions sur la route et en entreprise, les contrôleurs routiers veillent chaque jour à la sécurité routière en s'assurant du comportement sécuritaire des conducteurs et de la conformité des véhicules lourds. C'est par le juste équilibre de ses activités de contrôle, de prévention et de sensibilisation que Contrôle routier Québec contribue à l'amélioration du bilan routier.

Afin d'accroître cette contribution, le Plan général d'intervention 2017-2018 accorde une priorité aux interventions ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière, par exemple, celles en lien avec l'état des freins, les heures de conduite, la ronde de sécurité et les activités de sensibilisation visant la distraction au volant, l'importance du port de la ceinture de sécurité et le comportement des usagers de la route en présence d'un véhicule lourd.

ORIENTATION 1.1

Contribuer à l'amélioration du bilan routier

OBJECTIF 1.1.1

Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun

INDICATEURS	VALEURS DE DÉPART 2015	RÉSULTATS 2018	CIBLES 2018
Moyenne triennale du nombre de décès dans les accidents impliquant un véhicule lourd par 100 000 habitants	1,0	**0,9**	0,9
Moyenne triennale du nombre de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd par 100 000 habitants	2,8	**2,4**	2,5

En 2018, plus de 7 700 interventions ont été réalisées lors d'opérations spéciales. Ces opérations portaient sur les éléments ayant un effet important sur la sécurité routière, notamment le port de la ceinture, l'état des freins, le cellulaire et les textos au volant.

VERSION PRÉLIMINAIRE

OBJECTIF 1.1.2

Encourager nos clientèles à risque à adopter des comportements sécuritaires

INDICATEUR	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2018
Pourcentage des clientèles affirmant que les activités de prévention et de sensibilisation ont contribué à augmenter leur niveau de connaissance des enjeux présentés	**91 %**	85 %

Près de 190 activités de prévention et de sensibilisation ont été réalisées. Ces activités ont été offertes tant aux conducteurs de véhicules lourds qu'aux autres usagers de la route. Les thèmes touchant les comportements sécuritaires à adopter ont notamment été abordés : les angles morts, la fatigue au volant, l'importance de la ceinture de sécurité, les distractions, l'utilisation du cellulaire et le texto au volant.

En 2018, un nouvel outil interactif a été conçu et mis en service : l'Unité mobile de prévention (UMP). Il s'agit d'un véhicule qui permet d'aborder plusieurs thèmes liés à la sécurité routière, notamment :

- les angles morts des véhicules lourds;
- la vitesse (illustrée à l'aide de la réalité virtuelle);
- l'utilisation et la calibration des systèmes de freinage pneumatique des véhicules lourds;
- le port de la ceinture de sécurité.

L'UMP, qui sillonne les routes du Québec, permet de sensibiliser une vaste clientèle, allant du piéton au camionneur en passant par les mécaniciens et les motocyclistes. Jusqu'à présent, les commentaires recueillis auprès des visiteurs sont très favorables.

OBJECTIF 1.1.3

Raffiner le dépistage des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds à risque

INDICATEUR	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2018
Avancement de la révision de la politique d'évaluation des PEVL et de la politique d'évaluation des CVL	**65 % des travaux de révision des politiques sont réalisés**	Dépôt des deux politiques révisées

En 2018, des consultations ont été menées auprès des partenaires gouvernementaux et des associations de l'industrie du transport routier. Afin d'obtenir un portrait plus global de l'industrie, les consultations ont été élargies pour inclure les propriétaires, les exploitants et les conducteurs indépendants. Davantage de temps a été accordé à l'industrie pour commenter les projets de révision des politiques d'évaluation.

VERSION PRÉLIMINAIRE

OBJECTIF 1.1.4

Améliorer la conformité du transport des personnes et des biens

INDICATEUR	VALEUR DE LA DERNIÈRE MESURE	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2020
Taux de conformité du transport des personnes[25]	81 %	**nd**	81 %

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2018
Taux de conformité du transport des biens[26]	64 %	**66 %**	66 %

La conformité du transport des biens

Le taux de conformité du transport a atteint la cible fixée en 2018. Pour ce faire, la Société a :

- raffiné ses méthodes d'enquête auprès des entreprises de transport pour mieux cibler les entreprises à risque;
- continué d'agir avec les partenaires de l'industrie en mettant en œuvre des projets sur des problématiques ciblées, notamment sur les défectuosités des composantes de freinage et le port de la ceinture;
- augmenté de 8,8 % les interventions sur la route et dans les postes et aires de contrôle;
- augmenté de 14 % les interventions visant à la fois le comportement du conducteur et la sécurité du véhicule.

Enjeu 2 | L'EXPÉRIENCE CLIENT

Dans un contexte de transformation organisationnelle, la Société s'est fixé pour objectif de maintenir et de renforcer la satisfaction de sa clientèle. À cet effet, elle réalise des projets pour améliorer la qualité de ses services en collaboration avec un ensemble de partenaires.

ORIENTATION 2.1

Bonifier l'expérience du client

OBJECTIF 2.1.1

Faire évoluer notre approche client

INDICATEUR	VALEUR DE DÉPART 2015	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2018
Indice de satisfaction de la clientèle[27]	8,1/10	**8,1/10**	8,1/10

En 2018, l'intégration des opérations de contrôle, des activités de prévention-sensibilisation ainsi que celles reliées à l'encadrement législatif et administratif s'est poursuivie. Dans le but d'accompagner la clientèle vers l'atteinte de la conformité, des informations spécifiques et des conseils sont transmis par les contrôleurs routiers lors de leurs interventions sur route ou en entreprise. Cela a contribué à maintenir le niveau de satisfaction de la clientèle.

25. Mesure par échantillonnage sur des périodes de deux ans. La dernière mesure a été réalisée en 2017 et la prochaine mesure sera réalisée en 2019.
26. Mesure par échantillonnage.
27. Mesure par échantillonnage.

VERSION PRÉLIMINAIRE

OBJECTIF 2.1.2

Faire évoluer notre approche de partenariat

INDICATEUR	RÉSULTAT 2018	CIBLE 2018
Nombre de projets réalisés conjointement avec les partenaires	**3 projets**	3 projets

Le partenariat demeure un levier important afin de mieux orienter les stratégies d'intervention et de déterminer les actions prioritaires à réaliser.

En 2018, les partenaires de l'industrie ont collaboré à la mise en œuvre des plans d'action qu'ils avaient contribué à élaborer, en lien avec les problématiques ayant le plus d'incidence sur la sécurité routière, notamment les défectuosités des composantes de freinage et le port de la ceinture. Par exemple, ils ont :

- fait connaître un nouvel outil d'information sur le réglage des freins pneumatiques;
- assisté à la présentation de la ceinture à haute visibilité lors de congrès de l'industrie.

Des séances d'information ont été tenues afin de renforcer la complémentarité des rôles et responsabilités avec les corps policiers, partenaires clés en sécurité routière. De plus, des opérations conjointes ciblées ont eu lieu, notamment en lien avec le contrôle du respect des règles en matière de port de la ceinture et d'utilisation du cellulaire au volant.

Enjeu 3 | NOTRE TRANSFORMATION

Contrôle routier Québec est activement impliqué dans l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2016-2020 de la Société. À ce titre, de la même manière que tous les secteurs de la Société, il s'est engagé dans l'amélioration de ses processus et de ses façons de faire.

Par ailleurs, l'enrichissement constant des compétences et la mise à jour des connaissances de la main-d'œuvre sont au cœur des priorités de Contrôle routier Québec qui, tout comme la Société, mise sur l'engagement et l'expertise de son personnel. En ce sens, il forme de nouvelles cohortes, il s'assure que les contrôleurs routiers peuvent s'adapter à leur environnement de travail en constante évolution et il soutient le personnel en favorisant le développement des habiletés de gestion.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2018, Contrôle routier Québec a utilisé 850 780 heures rémunérées[28]

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC PAR CATÉGORIES D'EMPLOIS EN HEURES RÉMUNÉRÉES (EN MILLIERS) POUR LA PÉRIODE DU 1er JANVIER 2018 AU 31 DÉCEMBRE 2018

	CONTRÔLEURS ROUTIERS SUR ROUTE	CONTRÔLEURS ROUTIERS EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE	CONTRÔLEURS ROUTIERS EN ENTREPRISE	PERSONNEL DE SOUTIEN OPÉRATIONNEL	PERSONNEL DE SOUTIEN ADMINISTRATIF	CADRES	TOTAL
Directions régionales	577	—	35	54	7	31	704
Siège social	8	10	1	48	59	21	147
Total 2018	**585**	**10**	**36**	**102**	**66**	**52**	**851**
Total 2017	528	10	52	104	69	50	813

28. Exclut les heures rémunérées imputées à l'administration de l'activité de contrôle routier. Au total, le mandat de contrôle routier a sollicité XXX XXX heures rémunérées en 2018.

VERSION PRÉLIMINAIRE

GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2018, les charges relatives au mandat de Contrôle routier Québec s'élèvent à XX,X millions, ce qui représente une XX de X,X million de dollars (X,X %) par rapport à 2017.

Les résultats détaillés de Contrôle routier Québec pour l'exercice clos le 31 décembre 2018 sont présentés à la note X des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Contrôle routier Québec est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec qui découle d'une entente entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Finances du Québec. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de Contrôle routier Québec moins les autres revenus, jusqu'à la somme maximale prévue par l'entente.

LE COMITÉ CONSULTATIF

Dans le but d'optimiser ses activités en partenariat, Contrôle routier Québec travaille en étroite collaboration avec les membres du comité consultatif, des représentants de l'industrie et des partenaires gouvernementaux. Les membres de ce comité formulent des avis en matière de vision, d'orientations, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2018, le comité consultatif a tenu deux rencontres.

Ce comité, présidé au 31 décembre 2018 par M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, est composé des personnes suivantes :

M. Joseph Bavota,
Association des mandataires en vérification mécanique du Québec;

M. Denis Bédard,
Commission des transports du Québec;

M. Yanick Blouin,
ministère des Transports du Québec;

M. Bernard Boulé, Camo-Route;

M. Pierre Bourgeois, Association des directeurs de police du Québec;

M. Réjean Breton, Association des professionnels du dépannage du Québec;

M. Marc Cadieux,
Association du camionnage du Québec;

M. Yvan Grenier,
Association des propriétaires de machineries lourdes du Québec;

M. Luc Lafrance,
Fédération des transporteurs par autobus;

M. Jean-Bruno Latour,
Service de police de la Ville de Montréal;

M. Paul Leduc, Sûreté du Québec;

M. Gaétan Légaré, Association nationale des camionneurs artisans;

M. Dave Lepage, Conseil de l'industrie forestière du Québec;

M. Samuel Lépine Thériault,
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;

M. Claude Pigeon, Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, Société de l'assurance automobile du Québec;

M^me^ Antoinette Tannous,
Revenu Québec.

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

PHOTO

LA GOUVERNANCE

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de 9 à 15 membres nommés par le gouvernement, dont la présidente du conseil et la présidente et chef de la direction. Le conseil et ses membres sont soumis au *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec*, qui est conforme aux dispositions de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* adoptée en décembre 2006 par l'Assemblée nationale. Au 31 décembre 2018, le conseil comptait 15 membres et 6 comités permanents :

- le comité de gouvernance et d'éthique;
- le comité de vérification et de la performance;
- le comité des ressources humaines et du service à la clientèle;
- le comité des technologies de l'information;
- le comité actif-passif;
- le comité sur la sécurité routière.

En 2018, le conseil d'administration a tenu 9 séances, en plus des 32 tenues par les 6 comités. Parmi les dossiers qui ont marqué les activités du conseil au cours de l'année 2018, il y a lieu de mentionner :

- l'accueil d'un nouveau membre au conseil d'administration;
- la nomination d'un nouveau vice-président à la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés afin de compenser un départ à la retraite;
- le regroupement de mandats de certains comités pour optimiser le fonctionnement du conseil d'administration à partir de 2019;
- l'adoption des contributions d'assurance 2019-2021;
- le suivi de l'état d'avancement des travaux d'implantation du progiciel de gestion intégré.

LA PRÉSIDENCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration de la Société est nommée par le gouvernement pour un mandat de cinq ans. En plus de représenter la Société auprès du ministre des Transports et du gouvernement, la présidente dirige les réunions du conseil, voit au bon fonctionnement de celui-ci ainsi qu'à celui des comités. Elle est responsable de l'application du *Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec* et s'assure également du suivi des décisions du conseil d'administration.

Membre d'office de tous les comités du conseil, la présidente veille à ce qu'ils présentent régulièrement des rapports. Enfin, elle coordonne le fonctionnement du conseil et l'évaluation du rendement des membres.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PHOTO

1 Lorna Telfer
2 Nathalie Tremblay
3 Yvan Bordeleau
4 François Geoffrion
5 Sylvie Thivierge
6 Jean-Marie De Koninck
7 Brigitte Corbeil
8 Louise Champoux-Paillé
9 André Caron
10 Corinne Charette
11 Jude Martineau
12 Conrad Lord
13 Claudia Di Iorio
14 Michel R. Saint-Pierre
15 Anne-Marie Croteau

VERSION PRÉLIMINAIRE

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présente section donne de l'information sur le profil de compétences des administrateurs de la Société, sur leur assiduité aux réunions du conseil d'administration et des comités dont ils sont membres ainsi que sur leur rémunération.

Lorna Telfer

Membre indépendante

Présidente du conseil d'administration

- 66 ans
- Montréal
- Milieu du droit
- Nommée le 19 janvier 2016
- Mandat de cinq ans

Diplômée en droit et en histoire de l'Université McGill, Lorna Telfer a travaillé chez Ivanhoé Cambridge inc. de 2010 à 2015, où elle a notamment occupé les fonctions de vice-présidente exécutive Affaires juridiques et secrétaire corporative. Auparavant, elle a été avocate associée en droit des sociétés et en gouvernance d'entreprises chez McCarthy Tétrault.

M[me] Telfer a siégé à plusieurs conseils d'administration, dont ceux d'Investissement Québec, de la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs, du Musée McCord et de la Fondation des Centres de la jeunesse et de la famille Batshaw. Maintenant à la retraite, en plus de présider le conseil d'administration de la Société, elle est administratrice au sein des conseils d'Assurance-vie Banque Nationale, de la Fondation du Musée McCord, de la Fondation de restauration St. Patrick's, de la Fondation Saint-Patrick de Montréal et de l'école secondaire Loyola, où elle agit à titre de vice-présidente du conseil des gouverneurs.

Nathalie Tremblay

Membre

Présidente et chef de la direction

- 55 ans
- Capitale-Nationale
- Milieux des assurances et de la finance
- Nommée le 3 mai 2010
- Nommée de nouveau le 28 novembre 2012
- Nommée de nouveau le 28 novembre 2017
- Mandat de cinq ans
- Comptable professionnelle agréée (FCPA, FCA)

Nathalie Tremblay est Fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Diplômée de l'Université Laval, elle a essentiellement fait carrière en gestion au sein de la fonction publique québécoise. Elle y a notamment occupé les postes de sous-ministre adjointe-contrôleur des finances et de vice-présidente à la Société de l'assurance automobile du Québec. Depuis 2010, M[me] Tremblay est présidente et chef de la direction de la Société.

Yvan Bordeleau

Membre indépendant

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- 77 ans
- Montréal
- Milieux universitaire et politique
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Professeur honoraire Université de Montréal
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Yvan Bordeleau est titulaire d'un doctorat en psychologie organisationnelle et du travail de l'Université de Montréal et il a obtenu une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. Il est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. En plus d'agir comme consultant auprès de nombreux organismes des secteurs public, parapublic et privé, il a fait carrière comme professeur à l'École des hautes études commerciales et au Département de psychologie de l'Université de Montréal, où il est professeur honoraire depuis 1999. M. Bordeleau a été député de la circonscription électorale de l'Acadie à l'Assemblée nationale du Québec de 1989 à 2007 et a occupé de nombreuses responsabilités parlementaires et politiques. Il a été membre du conseil d'administration de la Fondation des parlementaires – Culture à partager de 2005 à 2018 et il siège actuellement à titre d'administrateur aux conseils d'administration suivants : l'Association des anciens du collège Mont-Saint-Louis et l'Amicale des anciens parlementaires du Québec, où il agit présentement à titre de président sortant.

VERSION PRÉLIMINAIRE

André Caron

Membre indépendant

Membre du comité des technologies de l'information

Membre du comité sur la sécurité routière

- 72 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu scolaire
- Nommé le 30 septembre 2009
- Nommé de nouveau le 10 décembre 2014
- Mandat de quatre ans
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé de l'Institut de technologie de Québec, André Caron a occupé divers postes chez IBM Canada ltée pendant 31 ans. Il a occupé des postes d'administrateur à la Commission scolaire des Îlets de 1979 à 1998 et à la Fédération des commissions scolaires du Québec, avant d'en devenir le président de 1998 à 2009. Il a été commissaire à la Commission scolaire des Premières-Seigneuries de la région de Québec de 1998 à 2011. M. Caron a participé à de nombreux conseils d'administration, notamment au Conseil du patronat du Québec (CPQ), à la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), à la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et à Solidarité rurale du Québec (SRQ), et il siège présentement aux conseils d'administration du Fonds Éducaide et de la Fondation Universitas. Il est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval et est administrateur de sociétés certifié (ASC). Actuellement, il est, à temps partiel, chargé de projet pour la firme Consultaxe ltée.

Louise Champoux-Paillé

Membre indépendante

Membre du comité de vérification et de la performance

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- 70 ans
- Montréal
- Milieu des affaires
- Nommée le 26 février 2014
- Nommée de nouveau le 6 juin 2018
- Mandat de quatre ans
- Économiste, MBA
- Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire Université du Québec à Montréal
- Présidente sortante du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Louise Champoux-Paillé est économiste, titulaire d'une maîtrise en gestion avec la mention d'excellence ainsi que d'une maîtrise en muséologie. Travaillant dans le milieu des services financiers et des services professionnels depuis 30 ans, elle y a occupé différentes fonctions stratégiques, dont celle de présidente du conseil et chef de la direction du Bureau des services financiers du Québec, organisme provincial de réglementation visant l'encadrement de l'industrie de la distribution des produits d'assurance, des fonds communs de placement et de la planification financière. Elle agit présentement comme collaboratrice au Groupe international de recherche en éthique financière et fiduciaire (GIREF-UQAM) et est chargée de cours en gouvernance et gestion de risques à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM. Elle a été nommée chevalière de l'Ordre national du Québec en 2012 et membre de l'Ordre du Canada en 2016. Elle siège également aux conseils d'administration suivants : le CHU-Sainte-Justine, la Société du parc Jean-Drapeau, l'Ordre des architectes du Québec, l'Institut québécois de planification financière, l'Institut des administrateurs de sociétés et Bénévoles d'affaires.

Corinne Charette

Membre indépendante

Membre du comité des technologies de l'information depuis le 20 septembre 2018

- 65 ans
- Montréal
- Milieu des affaires
- Nommée le 6 juin 2018
- Mandat de quatre ans
- Senior Fellow Université Concordia
- Ingénieure, membre de l'OIQ

Titulaire d'un baccalauréat en sciences, génie électrique de l'Université Concordia, Corinne Charette possède plusieurs années d'expérience dans le secteur privé et la fonction publique canadienne. Elle a notamment été dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada et sous-ministre adjointe principale du spectre et des technologies de l'information et des télécommunications. Elle a également occupé des postes de direction chez Transat, CIBC, CANAFE et KPMG. Présentement, elle est affectée à l'Université Concordia en tant que Senior Fellow. Elle contribue à l'enseignement, au mentorat d'entreprises en incubation et aux stratégies numériques de l'université. Depuis 2018, elle est membre indépendante représentant le Québec au conseil d'ENCQOR, un projet qui consiste en un partenariat public-privé dans le domaine des communications 5G à très haute vitesse.

VERSION PRÉLIMINAIRE

Brigitte Corbeil

Membre indépendante

Membre du comité actif-passif

Membre du comité de vérification et de la performance

- 54 ans
- Montérégie
- Milieu des assurances
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Nommée de nouveau le 4 juillet 2017
- Mandat de deux ans
- Directrice générale
  Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de l'École des hautes études commerciales de Montréal, Brigitte Corbeil est aussi titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval. Elle a occupé divers postes au Groupement des assureurs automobiles et au Bureau d'assurance du Canada avant de devenir vice-présidente et directrice générale des deux organismes. Administratrice de sociétés certifiée (ASC), M[me] Corbeil a été vice-présidente au développement des affaires à La Personnelle, assurances générales inc. Elle est actuellement directrice générale du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des pharmaciens du Québec (FARPOPQ).

Anne-Marie Croteau

Membre indépendante

Présidente du comité des technologies de l'information

Membre du comité de gouvernance et d'éthique

- 54 ans
- Montréal
- Milieu universitaire
- Nommée le 30 septembre 2009
- Nommée de nouveau le 18 décembre 2013
- Mandat de deux ans
- Doyenne de l'École de gestion John-Molson
  Université Concordia
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Anne-Marie Croteau est titulaire d'un doctorat en administration de l'Université Laval ainsi que d'une maîtrise ès sciences de la gestion et d'un baccalauréat en administration des affaires de HEC Montréal, avec spécialité en systèmes d'information. Elle a aussi terminé un baccalauréat ès sciences, avec spécialité en mathématiques actuarielles, à l'Université Concordia. M[me] Croteau a été nommée doyenne de l'École de gestion John-Molson de l'Université Concordia en 2017. Elle était auparavant vice-doyenne responsable des programmes professionnels de deuxième cycle et des relations externes à l'École de gestion John-Molson et professeure titulaire en gestion des technologies de l'information de ce même établissement. Elle a occupé le poste de vice-doyenne responsable des bourses et du recrutement des étudiants des deuxième et troisième cycles à l'École des études supérieures de l'Université Concordia. Elle a été directrice du John Molson Executive MBA et du Global Aviation MBA ainsi que fondatrice et directrice du certificat de deuxième cycle en affaires électroniques. Elle siège à plusieurs conseils de l'Université Concordia. M[me] Croteau est membre indépendante du conseil d'administration d'Hydro-Québec, vice-présidente du comité affaires financières, projets et technologies et membre du comité d'environnement et de responsabilité sociale. M[me] Croteau est membre de Finance Montréal. Elle a été membre du conseil d'administration de l'Institut sur la gouvernance des organisations privées et publiques (IGOPP) et de son comité de gouvernance. Elle est titulaire d'une certification en gouvernance de sociétés et administratrice de sociétés certifiée (ASC).

VERSION PRÉLIMINAIRE

Jean-Marie De Koninck

Membre

Président du comité sur la sécurité routière

- 70 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu universitaire
- Nommé le 1er avril 2015
- Mandat de quatre ans
- Professeur émérite au Département de mathématiques et de statistique Université Laval

Jean-Marie De Koninck est titulaire d'un baccalauréat ès sciences de l'Université Laval ainsi que d'une maîtrise et d'un doctorat en mathématiques de Temple University (Pennsylvanie). Il est professeur émérite au Département de mathématiques et de statistique de l'Université Laval. Il est le président-fondateur de l'Opération Nez rouge. Il a également été très actif dans les médias durant les dix années où il a agi comme président de la Table québécoise de la sécurité routière. Jean-Marie De Koninck est à la tête de nombreux projets, dont Sciences et mathématiques en action (SMAC), qui vise à renforcer chez les jeunes l'intérêt pour les mathématiques et les sciences et à démystifier les mathématiques auprès de la population en général. M. De Koninck est l'auteur de 15 livres et de 150 articles publiés dans des journaux scientifiques. Il est aussi reconnu en tant qu'excellent vulgarisateur, comme le démontrent ses ouvrages de la collection « En chair et en maths », son livre portant sur la sécurité routière, *Routes et déroutes*, et son dernier recueil, *Cette science qui ne cesse de nous étonner*. Il siège également aux conseils d'administration de l'Opération Nez rouge et du Club de natation du Rouge et Or de l'Université Laval.

Claudia Di Iorio

Membre

Membre du comité sur la sécurité routière

- 24 ans
- Montréal
- Milieu de la sécurité routière
- Nommée le 4 juillet 2017
- Mandat de quatre ans
- Étudiante en droit Université McGill

Victime d'un accident qui a failli lui coûter la vie en 2010, Claudia Di Iorio s'est depuis donné comme mission de sensibiliser les gens à l'importance de la sécurité sur nos routes. Ainsi, elle donne des conférences dans les écoles secondaires pour sensibiliser les jeunes aux conséquences de l'alcool et aux autres comportements dangereux au volant. À la suite de son accident, ses proches et elle ont mis sur pied Cool Taxi, une solution qui consiste à rendre des coupons de taxi prépayés disponibles assurant à leurs propriétaires un retour sécuritaire à la maison. De plus, elle s'implique dans l'industrie du taxi comme représentante de la clientèle au Bureau du taxi de Montréal. Comme porte-parole de la Fondation NeuroTrauma Marie-Robert, elle sensibilise les gens à l'importance de la recherche sur les traumatismes crâniens, puisque c'est grâce à la recherche qu'elle est toujours des nôtres aujourd'hui. À titre de porte-parole de la consultation publique sur la sécurité routière menée à l'hiver 2017, elle a pu acquérir une grande connaissance de l'état actuel de la sécurité routière au Québec. Elle est présentement étudiante de troisième année en droit à l'Université McGill.

VERSION PRÉLIMINAIRE

François Geoffrion

Membre indépendant

Président du comité actif-passif depuis le 20 juin 2018, auparavant membre de ce même comité

Membre du comité des technologies de l'information

- 68 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu de la fonction publique
- Nommé le 18 décembre 2013
- Nommé de nouveau le 6 juin 2018
- Mandat de quatre ans

Titulaire d'un baccalauréat en économique de l'Université Laval, François Geoffrion possède plusieurs années d'expérience dans la fonction publique québécoise. Il a notamment été sous-ministre dans divers ministères au cours de sa carrière et a également été premier vice-président au développement stratégique à la Caisse de dépôt et placement du Québec ainsi que vice-président au développement d'entreprises au Groupe LGS inc.

Conrad Lord

Membre indépendant

Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

Membre du comité sur la sécurité routière

- 55 ans
- Montréal
- Milieu du droit
- Nommé le 30 mai 2012
- Nommé de nouveau le 30 septembre 2012
- Nommé de nouveau le 4 juillet 2017
- Mandat de quatre ans
- Coroner
  Bureau du coroner
- Avocat
  Lord avocats

Titulaire d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa, Conrad Lord est membre du Barreau depuis 1991. Après avoir été substitut du Procureur général et Procureur de la poursuite de plusieurs cours municipales, où il était entre autres spécialisé en matière d'infractions au *Code de la sécurité routière*, Me Lord est passé à la pratique privée. Avocat criminaliste, il pratique le droit au sein de Lord avocats, où il est associé principal. Me Lord a été président de l'Association des avocats de la défense du district de Longueuil de 2008 à 2013, président du Comité de droit criminel et pénal du Barreau de Longueuil de 2009 à 2013 et membre du même comité de 2014 à 2018, membre du conseil d'administration de l'Association des avocats de la défense de Montréal (AADM) de 2010 à 2012 et membre du Comité sur l'administration de la justice en matière criminelle du Barreau de Montréal de 2013 à 2015. Spécialisé en criminalité financière, en éthique et gouvernance d'entreprise, il est formateur auprès de plusieurs cabinets d'avocats dans le cadre de la formation obligatoire du Barreau du Québec.

Il occupe également les fonctions de coroner à temps partiel depuis avril 2018.

Jude Martineau

Membre indépendant

Président du comité de vérification et de la performance

Membre du comité actif-passif

- 67 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu des assurances
- Nommé le 26 février 2014
- Nommé de nouveau le 6 juin 2018
- Mandat d'un an
- Comptable professionnel agréé (CPA, CA)
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé en administration de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, Jude Martineau a aussi obtenu la certification universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. M. Martineau a été président et chef de la direction des sociétés d'assurance de dommages du Mouvement Desjardins de 1994 à 2008. Depuis 2009, il siège comme administrateur et membre de comités d'audit pour différentes sociétés de l'industrie des services financiers : il est membre du conseil d'administration et membre du comité d'audit de SSQ Assurance, membre du conseil d'administration et président du comité d'audit du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec, membre du conseil d'administration et président du comité d'audit du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des architectes du Québec, membre du conseil d'administration du Groupe NOVO SST, membre du conseil d'administration et président du comité d'audit du Groupe Frima et président du Comité d'examen indépendant de Gestion FÉRIQUE.

VERSION PRÉLIMINAIRE

Sylvie Thivierge

Membre indépendante

Membre du comité de vérification et de la performance

Membre du comité des technologies de l'information

- 56 ans
- Montérégie
- Milieu des affaires
- Nommée le 19 janvier 2016
- Mandat de quatre ans
- Fiscaliste et comptable professionnelle agréée (CPA, CA, M. Fisc.)
  Groupe Immobilier Papillon inc.
- Administratrice de sociétés certifiée (ASC)

Fiscaliste et comptable professionnelle agréée, Sylvie Thivierge détient un baccalauréat en sciences comptables de l'Université du Québec à Montréal et une maîtrise en fiscalité de l'Université de Sherbrooke. Elle a travaillé au sein de cabinets comptables, dont Raymond Chabot Grant Thornton et Chamberland Hodge, où elle a accompagné plusieurs entreprises dans des projets de développement, d'expansion, de fusion ou de transfert d'activités. Elle a également été chargée de cours en fiscalité et en comptabilité au collégial pendant de nombreuses années. Depuis 2005, elle occupe le poste de directrice des finances du Groupe Immobilier Papillon. Elle a par ailleurs siégé à différents conseils d'administration du milieu communautaire, dont la Fondation Le Renfort et la maison d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence Coup d'elle. Elle a agi également à titre de mentore auprès d'entrepreneurs et comme cochef mentore au comité directeur de la cellule de mentorat du Haut-Richelieu, membre du Réseau M.

Michel R. Saint-Pierre

Membre indépendant

Président du comité de gouvernance et d'éthique

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- 74 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu des affaires
- Nommé le 4 juillet 2017
- Mandat de quatre ans
- Membre de l'Ordre des agronomes du Québec
- Conseiller stratégique
- Administrateur de sociétés certifié (ASC)

Diplômé en agronomie de l'Université Laval et en administration de HEC Montréal, Michel Saint-Pierre a été, très tôt dans sa carrière, durant la Révolution tranquille, impliqué dans la modernisation des secteurs agricole et agroalimentaire du Québec. Ainsi, après avoir occupé diverses fonctions à la Banque fédérale de développement (aujourd'hui BDC), il a participé, à titre de directeur général adjoint, à la création de la SOQUIA, société d'État vouée au développement du secteur agroalimentaire. Par la suite, il a été successivement président-directeur général de la Régie des assurances agricoles du Québec, président-directeur général de l'Office du crédit agricole, puis de la Société de financement agricole qui lui a succédé, et directeur général du Centre d'insémination du Québec. De retour dans l'administration publique en 2003, il a occupé les fonctions de président-directeur général de la Financière agricole du Québec, puis de sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Enfin, à titre de secrétaire général associé du ministère du Conseil exécutif, il a produit un rapport sur le soutien financier à l'agriculture. Au cours de sa carrière, il a siégé à de nombreux conseils d'administration. Aujourd'hui retraité, il préside le comité directeur de l'Observatoire de la qualité de l'offre alimentaire (Université Laval) et siège comme conseiller spécial au conseil d'administration de l'Institut canadien des politiques agroalimentaires.

VERSION PRÉLIMINAIRE

MEMBRE SORTANTE

Johanne Goulet

Membre indépendante

Présidente du comité actif-passif

Membre du comité des ressources humaines et du service à la clientèle

- 63 ans
- Capitale-Nationale
- Milieu des assurances
- Nommée le 18 décembre 2013
- Fin de mandat : 6 juin 2018
- Mandat de quatre ans
- Actuaire

Johanne Goulet est titulaire d'un baccalauréat en actuariat de l'Université Laval et Fellow de la Société des actuaires ainsi que de l'Institut canadien des actuaires. Elle a plusieurs années d'expérience dans le domaine des placements, de l'assurance collective et de l'assurance générale. Elle a travaillé chez SSQ Groupe financier de 1991 à 2013, occupant les postes de première vice-présidente – Assurance collective, de première vice-présidente – Investissement et retraite, de vice-présidente – Ventes et marketing – Assurance collective et de directrice principale – Actuariat – Assurance collective. Elle a pris sa retraite de cette institution en 2013, tout en demeurant active dans ses domaines d'expertise. Elle a été administratrice au conseil d'administration du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec de 2015 à 2018.

VERSION PRÉLIMINAIRE

L'ASSIDUITÉ ET LA RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS [29]

	C. A.	CGE	CRHSC	CSR	CVP	CTI-CVP	CTI	CAP	CAP-CVP
Membres									
Lorna Telfer Présidente du conseil d'administration	9/9	4/4	4/4	3/3	6/6	3/3	5/5	3/3	4/4
Nathalie Tremblay Présidente et chef de la direction	9/9	4/4	4/4	3/3	6/6	3/3	5/5	3/3	4/4
Yvan Bordeleau	9/9	4/4	4/4						
André Caron	9/9			3/3		3/3	5/5		
Louise Champoux-Paillé	9/9	4/4			6/6	3/3			4/4
Corinne Charrette (1)	5/5					2/2	2/2		
Brigitte Corbeil	9/9				6/6	3/3		3/3	4/4
Anne-Marie Croteau Présidente du comité des technologies de l'information	8/9	4/4				3/3	5/5		
Jean-Marie De Koninck Président du comité sur la sécurité routière	9/9			3/3					
Claudia Di Iorio	7/9			3/3					
François Geoffrion Président du comité actif-passif (2)	9/9					3/3	5/5	3/3	4/4
Conrad Lord Président du comité des ressources humaines et du service à la clientèle	9/9		3/4	3/3					
Jude Martineau Président du comité de vérification et de la performance	8/9				6/6	3/3		3/3	4/4
Sylvie Thivierge	7/9				6/6	3/3	5/5		4/4
Michel Saint-Pierre Président du comité de gouvernance et d'éthique	9/9	4/4	4/4						
Membre sortant									
Johanne Goulet Présidente du comité actif-passif Fin du mandat : 6 juin 2018	4/4		1/1					1/1	1/1

Note :
C. A. : Conseil d'administration
CGE : Comité de gouvernance et d'éthique
CRHSC : Comité des ressources humaines et du service à la clientèle
CSR : Comité sur la sécurité routière
CVP : Comité de vérification et de la performance
CTI : Comité des technologies de l'information
CAP : Comité actif-passif

(1) Membre du conseil depuis le 6 juin 2018
et membre du comité depuis le 20 septembre 2018
(2) Président du comité depuis le 20 juin 2018

29. Un membre appartenant à deux comités se réunissant conjointement est rémunéré pour une seule séance.

VERSION PRÉLIMINAIRE

FORMATION DES ADMINISTRATEURS

Au cours de l'année, la Société a offert à ses administrateurs une conférence portant sur la conduite avec les facultés affaiblies par le cannabis, un sujet d'actualité en lien avec la mission de la Société. Une journée de formation a été offerte à la nouvelle membre du conseil d'administration pour favoriser son intégration au sein du conseil, tandis que la membre de moins de 35 ans a suivi la formation *Administrateurs de la relève*. De plus, trois administrateurs ont participé à la formation du Collège des administrateurs de sociétés. Par ailleurs, l'un d'eux a obtenu la certification Administrateur de sociétés certifié (ASC). Enfin, les administrateurs membres d'associations professionnelles ou d'ordres professionnels ont pris part à des séances de formation continue.

LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique est chargé d'élaborer des règles de gouvernance pour la conduite des affaires de la Société et pour l'amélioration continue du fonctionnement du conseil d'administration. Il veille à l'application du *Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec*, du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec* et de la Politique de gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec. Il propose, au besoin, des modifications. Il dresse le profil des compétences que doivent posséder les membres du conseil d'administration et recommande des moyens de formation. Le comité est aussi responsable du développement durable à la Société.

Le comité a tenu quatre séances en 2018. Il a notamment procédé à l'évaluation de la performance et de l'efficacité du conseil d'administration. Le comité s'est assuré que la Société respectait ses obligations de diffusion de ses résultats dans le rapport annuel de gestion 2017, incluant la reddition de comptes sur la deuxième année d'application du Plan stratégique 2016-2020. Les membres ont également commencé la mise à jour du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec* et apprécié la reddition de comptes annuelle des activités du Bureau-conseil en éthique de la Société. Enfin, ils ont recommandé au conseil d'administration de regrouper le mandat de certains comités pour en optimiser le fonctionnement.

LE COMITÉ ACTIF-PASSIF

Le comité actif-passif a pour mandat d'élaborer, conjointement avec la direction, la politique de placement des sommes déposées par le Fonds d'assurance automobile du Québec à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) et, le cas échéant, il la révise périodiquement. De plus, il élabore la politique de capitalisation conjointement avec le comité de vérification et de la performance et la direction, et s'assure du respect des obligations fiduciaires de la Société en ce qui a trait à la fixation des contributions d'assurance. Le comité effectue un suivi de l'application de la politique de placement par la CDPQ, surveille le rendement des sommes qui y sont déposées et est chargé de toute autre question portant sur les placements. Il établit des relations avec les autres déposants de la CDPQ sur des sujets d'intérêt commun. Enfin, il approuve et soumet au conseil d'administration l'entente de service avec la CDPQ.

Le comité s'est réuni à sept reprises au cours de l'année 2018, dont quatre fois avec le comité de vérification et de la performance. Au cours des séances régulières, en plus d'effectuer le suivi de la gestion de l'actif du Fonds d'assurance automobile du Québec, le suivi du risque d'assurance en lien avec le passif actuariel, la capitalisation et le coût du régime, et le suivi du risque financier des placements, les membres ont rencontré la haute direction et les gestionnaires de portefeuilles de la CDPQ à trois reprises. Enfin, de concert avec le comité de vérification et de la performance, le comité a pris connaissance du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile et de ses recommandations quant à la proposition des contributions d'assurance 2019-2021 de la Société. Il a recommandé d'adopter les contributions d'assurance 2019-2021.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION ET DE LA PERFORMANCE

Le comité de vérification et de la performance a pour mandat de valider la conformité de l'information financière, l'efficacité des systèmes de gestion intégrée des risques ainsi que la présence et l'efficience des contrôles internes du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société. Il s'assure de la gestion des activités de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes. En conséquence, il doit faire le suivi de l'étalonnage et de la performance, s'assurer du respect des exigences en matière de saine gestion de même que du respect des lois, des règlements, des politiques et des directives en vigueur dans l'organisation.

En 2018, le comité de vérification et de la performance s'est réuni à treize reprises, dont quatre fois avec le comité actif-passif et trois fois avec le comité des technologies de l'information. Au cours de cette période, le comité a effectué un suivi régulier de la

VERSION PRÉLIMINAIRE

gestion intégrée des risques à la Société et a apprécié le rapport annuel sur la gestion des risques. Le comité a aussi recommandé au conseil d'administration l'approbation des états financiers 2017, après avoir procédé à l'examen des résultats de la vérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance automobile du Québec, effectuée par le Vérificateur général du Québec conjointement avec la firme PricewaterhouseCoopers. De plus, il a approuvé la planification annuelle et triennale de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et a assuré un suivi des différents rapports produits en cours d'année par cette direction. En collaboration avec les membres du comité des technologies de l'information, les membres ont également évalué les projets d'investissements de la Société et effectué un suivi régulier de l'ensemble des risques liés aux projets informatiques. Ils ont accordé une attention particulière à l'avancement des travaux d'implantation du progiciel de gestion intégré et à l'évaluation des risques qui en découlent. Enfin, conjointement avec le comité actif-passif, le comité a pris connaissance du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance automobile et de ses recommandations quant à la proposition des contributions d'assurance 2019-2021 de la Société. Il a recommandé d'adopter les contributions d'assurance 2019-2021.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité des ressources humaines et du service à la clientèle est chargé, entre autres, d'élaborer et de présenter un profil de compétences et d'expérience pour la nomination de la présidente et chef de la direction, de proposer des critères d'évaluation de cette dernière et de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous sa direction. En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité prend connaissance des normes, des politiques et des directives et en fait l'analyse. Il apprécie la performance de la Société au regard de la déclaration de services aux citoyens, des améliorations à apporter aux services, de l'image de la Société et de l'indice de satisfaction de sa clientèle. De plus, il analyse la qualité et le coût des services à la clientèle.

En 2018, les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle se sont réunis à quatre reprises. Le comité a effectué un suivi du portrait sur le climat organisationnel, incluant le taux de mobilisation. De plus, il a accordé une attention particulière aux actions prises par la Société en matière d'expérience client ainsi qu'à la gestion du changement dans le contexte de l'implantation de la première livraison d'un progiciel de gestion intégré. Par ailleurs, le comité a effectué le suivi de la politique de rémunération des vice-présidents et a procédé à l'évaluation de la présidente et chef de la direction ainsi qu'à l'énoncé des attentes à son égard. Enfin, afin de compenser un départ à la retraite, il a procédé à la sélection d'un nouveau vice-président à la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés et a recommandé sa nomination.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le comité des technologies de l'information traite de la gouvernance, de la planification et des orientations d'investissements en matière de technologies de l'information et fait des recommandations au conseil d'administration sur ces sujets lorsqu'il le juge approprié. De plus, il évalue les politiques et les plans d'action mis en œuvre, notamment en matière de sécurité de l'information et de la continuité des affaires. Il effectue aussi le suivi des risques, de concert avec le comité de vérification et de la performance.

En 2018, les membres du comité se sont réunis à huit reprises, dont trois fois avec le comité de vérification et de la performance. Le comité a assuré le suivi régulier du portefeuille d'investissement en technologies de l'information, de la performance globale des technologies de l'information et du bilan de santé des opérations de base. De plus, il a analysé les procédés mis en place par la Société pour assurer la sécurité informatique. En collaboration avec les membres du comité de vérification et de la performance, les membres ont évalué les projets d'investissements de la Société et effectué un suivi régulier de l'ensemble des risques liés aux projets informatiques. Ils ont accordé une attention particulière à l'avancement des travaux d'implantation du progiciel de gestion intégré ainsi qu'à l'évaluation et la gestion des risques qui en découlent.

LE COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le comité sur la sécurité routière soutient le conseil d'administration en matière de sécurité routière. À cette fin, il apprécie les différentes stratégies en sécurité routière proposées par la direction, assure le suivi des plans d'action et effectue le suivi des investissements en promotion, en sensibilisation et en recherche.

En 2018, les membres du comité se sont réunis trois fois. À ces occasions, ils ont passé en revue l'évolution du bilan routier, les stratégies de sensibilisation à la sécurité routière et la stratégie de prévention des accidents. Ils ont aussi suivi l'avancement du projet de loi modifiant le *Code de la sécurité routière* et de celui sur l'encadrement du cannabis au Québec. De plus, les membres se sont penchés sur une première cartographie des accidents ainsi que sur l'avancement de la réflexion sur le dépistage des conducteurs à risque. Enfin, ils ont suivi les actions mises en place de même que les résultats de Contrôle routier Québec dans le cadre de son plan général d'intervention.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction est nommée par le gouvernement sur recommandation du conseil d'administration. Elle est responsable de l'administration de la Société, qu'elle gère de façon à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le respect des lois et des mandats qui lui sont confiés. Elle est appuyée dans ses fonctions par un comité de direction composé de six vice-présidents et vice-présidentes et de la directrice des affaires juridiques.

PHOTO DI

VERSION PRÉLIMINAIRE

IRECTION

VERSION PRÉLIMINAIRE

LA RÉMUNÉRATION DES CINQ DIRIGEANTS LES MIEUX RÉMUNÉRÉS

Conformément à la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, le tableau qui suit présente la rémunération versée, en 2018, aux cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société.

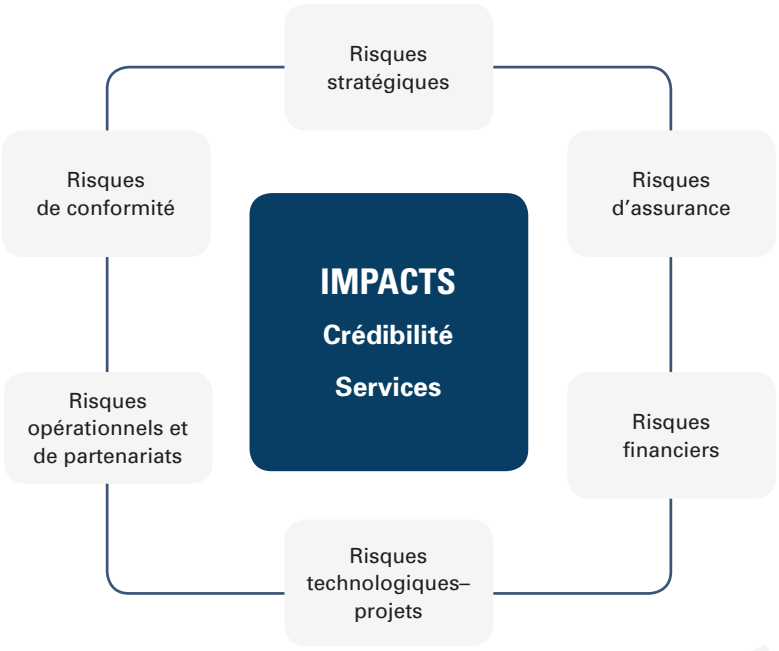
NOM	TITRE	RÉMUNÉRATION DE BASE[30]	RÉMUNÉRATION VARIABLE[31]	PRIME DE REMPLACEMENT TEMPORAIRE	ALLOCATION DE TRANSITION	TOTAL DE LA RÉMUNÉRATION VERSÉE
Nathalie Tremblay	Présidente et chef de la direction	À venir				
Yves Frenette	Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance	À venir				
Karl Malenfant	Vice-président aux technologies de l'information	À venir				
Dave Leclerc	Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière	À venir				
Célyne Girard	Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier	À venir				

VERSION PRÉLIMINAIRE

30. Les dirigeants bénéficient du régime de retraite du personnel de l'administration supérieure (RRAS) ou du régime supplémentaire de retraite des vice-présidents de la Société. Le principal objectif de ce régime vise un traitement équitable des prestations de retraite offertes aux vice-présidents de la Société qui n'ont pas accès au RRAS, et ce, afin qu'elles soient comparables.

31. Aucun boni, aucune prime, aucune allocation, aucune compensation ni aucune autre rémunération fondée sur le rendement personnel ou celui de l'organisme n'a été accordé en 2018 aux dirigeants.

LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES



C'est en 2008, dans la foulée de l'adoption de la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (chapitre G-1.02), qu'une politique sur la gestion intégrée des risques associés à la conduite des affaires de la Société a été adoptée par le conseil d'administration. Après une décennie d'application, cette politique a fait l'objet d'une révision en 2018. Les directives élaborées par le Secrétariat du Conseil du trésor concernant la gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle y ont été intégrées. Le lien fort existant entre la gestion des risques et les contrôles organisationnels a également été affirmé dans cette politique, dont la mise en place et l'application sont assurées par le comité de vérification et de la performance.

Comme toute autre entreprise, la Société est exposée à différents risques dans tous ses secteurs d'activité. Elle a mis en place des pratiques pour évaluer et gérer ces risques afin de maximiser l'atteinte de ses objectifs de performance.

GOUVERNANCE

L'évaluation de chaque famille de risques est présentée aux différents comités du conseil d'administration, qui en font l'examen selon leurs mandats respectifs et selon un plan de travail annuel.

RÉPARTITION DES FAMILLES DE RISQUES ENTRE LES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité du conseil d'administration	Famille de risques
Conseil d'administration (CA)	Risques stratégiques incluant le développement durable
Comité de vérification et de la performance (CVP)	Risques opérationnels et de partenariats Risques de conformité
Comité actif-passif (CAP)	Risques d'assurance Risques financiers
Comité des technologies de l'information (CTI)	Risques technologiques-projets

VERSION PRÉLIMINAIRE

Les vice-présidents ont la responsabilité d'évaluer, d'analyser et de mettre à jour les risques relevant de leur secteur et d'en rendre de compte à la présidente et chef de la direction ainsi qu'au comité du conseil d'administration approprié.

À titre de responsable organisationnel des risques, le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance met en place la Politique de gestion intégrée des risques et offre le soutien et l'encadrement nécessaires pour en assurer l'application dans tous les secteurs de l'organisation. Il assure la reddition de comptes au comité de vérification et de la performance selon le plan de travail convenu. Ces rapports périodiques présentent de manière agrégée les risques de chacune des familles. Le vice-président prépare et dépose aussi devant ce même comité un rapport annuel sur la gestion intégrée des risques qui reprend l'ensemble des travaux réalisés dans l'année.

Le comité de direction approuve la reddition de comptes en matière de risque ainsi que l'évaluation des risques stratégiques et les rapports trimestriels.

La présidente et chef de la direction et le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance sont signataires des rapports trimestriels et du rapport annuel sur la gestion intégrée des risques.

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes a réalisé un audit du processus de gestion intégrée des risques et du *Rapport annuel sur la gestion intégrée des risques 2018*. Pour ce faire, elle a apprécié les travaux des différentes vice-présidences qui alimentent les présentations sur les risques faites au comité de vérification et de la performance.

LES TRAVAUX RÉALISÉS EN MATIÈRE DE GESTION DES RISQUES

En 2018, la Société a participé à des rencontres avec les représentants d'autres organismes gouvernementaux afin de discuter des meilleures pratiques dans le domaine. La Société pourra y puiser inspiration et conseil dans l'amélioration de ses façons de faire tant dans sa gestion intégrée des risques qu'en matière de contrôles organisationnels. Parallèlement, la Société a poursuivi sa veille stratégique des meilleures tendances dans le domaine.

Elle a pu conclure que les risques anticipés par ces organisations sont comparables à ceux actuellement identifiés et suivis par la Société. Des mesures de contrôle appropriées sont déjà en place.

Les risques de chacune des familles de risques ont fait l'objet d'une mise à jour au moins une fois au cours de l'année. Ces mises à jour ont été intégrées dans les quatre rapports trimestriels qui ont été déposés devant le comité de vérification et de la performance. Ils lui ont permis d'avoir l'assurance que les principaux risques de l'organisation étaient pris en charge.

Un rapport annuel accompagné d'un rapport d'audit de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, faisant l'état des travaux réalisés dans l'année et présentant l'intégralité des risques suivis dans l'organisation a aussi été déposé devant le comité.

De façon générale, l'ensemble des risques désignés comme élevés ou moyens a fait l'objet de mesures de mitigation et de contrôle. Le conseil d'administration et la direction en font un suivi régulier.

VERSION PRÉLIMINAIRE

L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Les mesures d'optimisation mises en place à la Société lui permettent de répondre à la croissance constante de son volume d'affaires et d'assurer une saine gestion de ses frais d'administration tout en maintenant un haut niveau de satisfaction chez sa clientèle.

En 2018, la Société a retenu trois dossiers sous l'angle de l'optimisation des ressources.

DANS L'AXE DES RESSOURCES HUMAINES

De l'agilité pour être plus performant

La Société investit pour mettre en place les meilleures conditions de travail qui soient pour son personnel. Pour ce faire, elle encourage les initiatives visant à renforcer l'utilisation de méthodes de travail agiles dans ses équipes. De plus, la communauté de pratiques en amélioration continue voit au partage des outils et à la promotion des meilleures pratiques. Afin d'offrir un milieu de travail performant, la Société optimise également ses espaces de travail de façon à procurer aux employés un environnement qui soit stimulant et axé sur la communication et la collaboration.

DANS L'AXE DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Nouvelle carte d'assurance maladie produite à la Société

En 2018, la Société a conclu un partenariat avec la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) pour produire la carte d'assurance maladie. Dotée d'un équipement à la fine pointe de la technologie, la Société a mis son expertise à la disposition de la RAMQ pour la production de cette carte. Ce partenariat permet de produire une carte de qualité à un coût avantageux en plus d'en permettre la délivrance plus rapidement. Finalement, l'utilisation de l'équipement de la Société évite la duplication des solutions technologiques gouvernementales.

DANS L'AXE DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Un conseil d'administration optimisé

La Société a entrepris de réorganiser les différents comités de son conseil d'administration afin de maximiser leur fonctionnement, de diminuer le nombre de rencontres et d'optimiser le temps et les déplacements des administrateurs. Au terme des travaux réalisés, une nouvelle répartition des dossiers présentés dans les comités du conseil d'administration a été proposée et adoptée. Celle-ci entrera en vigueur en 2019.

LES HONORAIRES VERSÉS AU VÉRIFICATEUR EXTERNE

En 2018, la Société a versé XXX XXX en honoraires à la firme comptable PricewaterhouseCoopers pour la covérification des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance.

VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

PHOTO

LES AUTRES

OBLIGATIONS

VERSION PRÉLIMINAIRE

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif de la Société

Au 31 décembre 2018, la Société comptait 3 442 employés qui ont effectué 6 123 928 heures rémunérées[32] au cours de l'année. De plus, l'effectif de la Société comptait 98 étudiants et 12 stagiaires.

	NOMBRE D'EMPLOYÉS			NOMBRE D'HEURES RÉMUNÉRÉES (en milliers)
	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	TOTAL	TOTAL
2018	2 874	568	**3 442**	**6 124**
2017	2 805	578	**3 383**	**6 003**
DIFFÉRENCE	**69**	**(10)**	**59**	**121**

Les 6 123 928 heures rémunérées sont inférieures à la cible fixée par le Conseil du trésor, qui est de 6 500 722 heures.

RÉPARTITION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

RÉGIONS ADMINISTRATIVES	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	TOTAL
Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches			
Siège social	1 811	231	2 042
Autres	113	23	136
Total	**1 924**	**254**	**2 178**
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	100	20	120
Saguenay–Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	70	16	86
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec	99	33	132
Laval, Laurentides, Lanaudière et Outaouais	153	45	198
Montérégie	141	45	186
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	43	5	48
Montréal	344	150	494
TOTAL	**2 874**	**568**	**3 442**

VERSION PRÉLIMINAIRE

32. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

RÉPARTITION DES HEURES RÉMUNÉRÉES (EN MILLIERS) SELON LES MANDATS DE LA SOCIÉTÉ POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018

MANDATS DE LA SOCIÉTÉ	2018	2017
Fonds d'assurance automobile du Québec	**À venir**	2 772
Gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier	**À venir**	2 187
Contrôle routier	**À venir**	951
Autres mandats	**À venir**	93
TOTAL	**À venir**	6 003

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018

	HEURES TRAVAILLÉES (en milliers)	HEURES SUPPLÉMENTAIRES (en milliers)	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES (en milliers)	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS	
					RÉGULIERS	OCCASIONNELS
Personnel hors cadre	13	—	13	7	7	—
Personnel d'encadrement	353	—	353	194	203	—
Personnel professionnel[33]	2 114	14	2 128	1 165	1 128	70
Personnel technicien et assimilé	1 154	7	1 161	636	595	74
Personnel de bureau	1 818	9	1 827	1 001	675	389
Personnel agent de la paix	611	20	631	346	264	29
Personnel ouvrier	11	—	11	6	2	6
TOTAL EN HEURES	**6 074**	**50**	**6 124**	**—**	**—**	**—**
TOTAL EN EFFECTIF	**—**	**—**	**—**	**—**	**2 874**	**568**
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS[34] (total des heures/ 1 826,3 h)	**3 327**	**28**	**3 355**	**3 355**	**—**	**—**

VERSION PRÉLIMINAIRE

33. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.
34. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Le « taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier » comprend les départs à la retraite, les démissions et les départs par mutation vers un autre ministère ou organisme. Le taux de fidélisation des employés de 93 %[35] est exceptionnel dans un contexte de transformation. Il témoigne de l'importance qu'accorde la Société à la gestion du changement et à la mobilisation de son personnel.

DÉPARTS VOLONTAIRES

	2018	2017
Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier	**9,8 %**	10,8 %
Taux de fidélisation	**93 %**	94 %

NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS

CATÉGORIES D'EMPLOIS	2018		2017	
	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	RÉGULIERS	OCCASIONNELS
Personnel d'encadrement	**10**	**—**	15	—
Personnel professionnel	**37**	**—**	41	—
Personnel technicien et assimilé	**14**	**—**	18	—
Personnel de bureau	**21**	**3**	48	4
Personnel agent de la paix	**10**	**—**	5	—
Personnel ouvrier	**1**	**—**	1	1
TOTAL	**93**	**3**	**128**	**5**

PRÉSENCE AU TRAVAIL

	2018	2017	CIBLE 2020
Taux d'absentéisme maladie (à court et long terme)[36]	6,9 %	6,7 %	6,0 %

La Société accorde toujours une grande importance à la gestion de la présence au travail, celle-ci se mesurant notamment par le taux d'absentéisme maladie. En ce sens, plusieurs efforts ont été consentis cette année. Les gestionnaires ont notamment été formés et outillés selon une approche sur la gestion de la présence au travail basée sur les meilleures pratiques du domaine. Dans le contexte de transformation, une attention particulière est portée à l'équilibre lié à la charge de travail.

VERSION PRÉLIMINAIRE

35. Taux de fidélisation des employés excluant les retraites.
36. Le « taux d'absentéisme maladie (à court et long terme) » comprend les heures d'absence pour maladie par rapport à l'ensemble des heures normalement travaillées par le personnel régulier et occasionnel (contrat d'un an ou plus).

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

Les relations de travail sont excellentes à la Société; les échanges entre les parties patronale et syndicale sont nombreux et fructueux. En 2018, le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) s'est réuni à cinq reprises.

Plusieurs thèmes ont été abordés lors de ces rencontres, notamment :

- la planification stratégique 2016-2020 de la Société et les priorités qui en découlent;
- la transformation organisationnelle en lien avec le progiciel de gestion intégré;
- les campagnes de sensibilisation et le bilan routier;
- la détermination des contributions d'assurance 2019-2021;
- les plaques personnalisées;
- le contexte de la rareté de la main-d'œuvre;
- la modification du *Code de la sécurité routière*;
- la révision des communications écrites;
- la reconnaissance;
- la gestion de la présence au travail;
- le sondage sur le climat organisationnel;
- les rôles et responsabilités des chefs d'équipe;
- la charge de travail et la capacité des équipes.

LA FORMATION

En 2018, la Société a investi XX millions de dollars dans la formation et le développement des compétences du personnel, soit X % de sa masse salariale. Elle XXXXX ainsi la cible de 1 % établie par la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cela démontre que la Société accorde de l'importance au perfectionnement de l'employé lorsqu'il est lié à ses fonctions.

VERSION PRÉLIMINAIRE

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

	2018	2017	2016
Proportion de la masse salariale (%)	**À venir**	2 %	2,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	**4,0**	3,8	4,4
Somme allouée par personne	**À venir**	1 166 $	1 201 $

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

CATÉGORIES D'EMPLOIS	2018	2017	2016
Personnel d'encadrement	**170**	125	499
Personnel professionnel	**1 329**	1 597	1 337
Personnel technicien et assimilé, personnel de bureau, personnel ouvrier	**7 969**	9 418	10 285
Personnel agent de la paix	**4 241**	1 746	2 882
TOTAL	**13 709**	12 886	15 003

LA GESTION DES EFFECTIFS

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.011), entrée en vigueur le 5 décembre 2014, exige que la Société rende compte, dans son rapport annuel, des contrats de service d'une valeur de 25 000 $ ou plus conclus en cours d'année.

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ OU PLUS, CONCLUS DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique[37]	12	À venir
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique[38]	83	À venir
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	**95**	**À venir**

La Société a mis en place des moyens et des procédés de contrôle, incluant la reddition de comptes à chacune des séances du comité de vérification et de performance, pour assurer sa conformité aux exigences de la Loi pour l'ensemble des contrats de services professionnels et techniques de 25 000 $ ou plus.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION

Toujours soucieuse de livrer des services de qualité à sa clientèle et d'optimiser l'ensemble de son fonctionnement, la Société mise sur des technologies de l'information qui sont au cœur de son service à la clientèle, au quotidien. Elles soutiennent les processus d'indemnisation des personnes accidentées, mais également l'ensemble des services offerts en matière de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules au moyen d'une diversité de canaux transactionnels. De plus, ces technologies contribuent aux opérations de contrôle routier sur route et en entreprise, ce qui permet à la Société d'établir de nombreux liens électroniques avec une variété de partenaires, liens qui sont essentiels à la réalisation de ses mandats.

Les technologies de l'information doivent donc évoluer au rythme des besoins de la clientèle. Il faut également garder en tête la pérennité de ces technologies ainsi que leur disponibilité. C'est pourquoi la Société a amorcé la réalisation du projet de transformation des services à la clientèle dont les fondements technologiques reposent sur un progiciel de gestion intégré.

VERSION PRÉLIMINAIRE

37. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.
38. Comprend les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation (exclut les organismes publics ainsi que tout contrat découlant d'un appel d'offres lancé par un autre organisme public).

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET RESSOURCESY ÉTANT AFFECTÉES (EN MILLIERS DE DOLLARS)[39][40]

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES[41]	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES[42]	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES[43]	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES[44]	AVANCEMENT DU PROJET (vision pluriannuelle)	EXPLICATION DES ÉCARTS
CASA – Réalisation de la livraison 1	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Préparation de la mise en production de la livraison 1	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Conception détaillée de la livraison 2	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Réalisation de la livraison 2 (Phase 1)	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Solution progicielle	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Acquisition d'infrastructure (serveurs et réseautique)	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
CASA – Rehaussement des infrastructures technologiques	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir

VERSION PRÉLIMINAIRE

39. Les sommes inscrites correspondent à la portion 2018 et non au budget total du projet.
40. Les données financières présentées dans ce tableau peuvent être différentes de celles inscrites au tableau de bord en ressources informationnelles du gouvernement, car elles sont en date du 31 décembre 2018.
41. Ressources internes et externes excluant celles des partenaires d'affaires du projet CASA.
42. Ressources internes et externes excluant celles des partenaires d'affaires du projet CASA.
43. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.
44. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

LISTE DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET RESSOURCESY ÉTANT AFFECTÉES (EN MILLIERS DE DOLLARS)[45][46]

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES[47]	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES[48]	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES[49]	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES[50]	AVANCEMENT DU PROJET (vision pluriannuelle)	EXPLICATION DES ÉCARTS
Révision des communications écrites aux accidentés	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Délivrance dans les permis spéciaux de circulation	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Mise en œuvre de la nouvelle solution liée au programme antidémarreur	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Modernisation du *Code de la sécurité routière*	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Plaques personnalisées	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Projet de loi fédéral sur la légalisation du cannabis	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir
Standards sur l'accessibilité Web	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir	À venir

VERSION PRÉLIMINAIRE

45. Les sommes inscrites correspondent à la portion 2018 et non au budget total du projet.
46. Les données financières présentées dans ce tableau peuvent être différentes de celles inscrites au tableau de bord en ressources informationnelles du gouvernement, car elles sont en date du 31 décembre 2018.
47. Ressources internes uniquement.
48. Ressources internes uniquement.
49. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.
50. Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

La Société détient un parc immobilier vaste et diversifié. Il est constitué du Centre de services Henri-Bourassa à Montréal ainsi que de 33 postes et 27 aires de contrôle routier répartis sur le territoire québécois. De plus, des locaux sont loués dans 57 emplacements partout au Québec, principalement pour des centres de services aux citoyens et des bureaux administratifs. Notons que l'immeuble du siège social de la Société, situé à Québec, appartient au Fonds d'assurance automobile du Québec.

Le programme de réduction de la flotte de véhicules administratifs de la Société amorcé en mai 2014 prévoit une réduction graduelle au fur et à mesure que les véhicules deviennent désuets. Ainsi, aucun nouveau véhicule administratif n'a été acquis au cours de l'année 2018.

Au terme de l'année, la flotte de la Société est passée de 43 à 33 véhicules, dont 2 sont de type hybride. Elle a donc réduit de 23 % la taille de sa flotte automobile.

Au cours de l'année 2018, la Société a procédé au remplacement des balances des postes de contrôle routier de Saint-Augustin Est, Saint-Augustin Ouest, Saint-Étienne-des-Grès et Saint-Étienne-de-Lauzon. Le poste de Baie-Saint-Paul a été converti en aire de contrôle au cours de la même période.

Enfin, la Société a préparé et effectué près de 21 millions d'envois postaux en 2018. La majeure partie de ceux-ci étaient des avis de paiement, des permis de conduire ainsi que des versements d'indemnisations aux personnes accidentées de la route.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Texte à venir

L'APPLICATION DE POLITIQUES GOUVERNEMENTALES, DE LOIS ET DE RÈGLEMENTS

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour assurer le respect des règles de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), autrement appelée la *Loi sur l'accès*, la Société sensibilise et forme son personnel ainsi que ses mandataires. De plus, le niveau de protection des renseignements personnels est pris en compte dans tous ses projets informatiques, que ce soit le développement, l'amélioration ou la refonte de systèmes d'information, ou encore la prestation électronique de services.

En 2018, des actions ciblées de sensibilisation ont été mises en place. Par exemple, un message a été transmis à tous les employés de la Société, dans lequel sont faits certains rappels sur la consultation et l'utilisation des renseignements personnels.

La diffusion de l'information et de documents sur le Web

La Société consacre une section de son site Web à la diffusion de l'information, conformément au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Elle diffuse, entre autres, les études et rapports de recherche sur la sécurité routière, les documents servant à la prise de décision concernant les droits des administrés, les documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès à l'information et les informations financières pour plus de huit types de dépenses. Au 31 décembre 2018, ceux-ci représentaient 555 documents.

Les demandes d'accès aux documents

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES	498 demandes

VERSION PRÉLIMINAIRE

RÉPARTITION DES DEMANDES D'ACCÈS REÇUES

NATURE	NOMBRE	POURCENTAGE
Secteur de l'indemnisation	214	43
Renseignements collectés en application du *Code de la sécurité routière*	112	22
Documents administratifs autres que des renseignements personnels	103	21
Autres demandes de renseignements personnels ou confidentiels	63	13
Rectification de renseignements	6	1
TOTAL	**498**	**100**

Les réponses à ces demandes ont été faites en tout respect des dispositions de la Loi sur l'accès.

RÉPARTITION DES RÉPONSES TRANSMISES

RÉPONSES	NOMBRE
Accès total	192
Accès partiel	216
Refus total	46
Document inexistant	34
Demande trop imprécise	1
Désistement	9
TOTAL	**498**

VERSION PRÉLIMINAIRE

PRINCIPALES DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES POUR UN REFUS TOTAL, POUR UN ACCÈS PARTIEL OU LORSQU'UN DOCUMENT EST INEXISTANT

ARTICLE DE LA LOI	DESCRIPTION	NOMBRE DE DEMANDES CONCERNÉES[51]
1	La Société ne détient pas le ou les documents demandés.	64
14	Après le retrait des renseignements ne pouvant pas être divulgués, le document n'a plus de substance.	25
15	Le document est inexistant (la production d'un document est requise).	15
40	La demande concerne une épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience d'une personne.	22
53	Le renseignement personnel demandé nécessite le consentement de la personne concernée pour sa communication.	180
87	Le renseignement personnel est protégé en vertu de dispositions habituellement applicables à des documents administratifs.	23

Le délai moyen de traitement des demandes d'accès est de 14 jours à compter de leur réception par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, alors que la Société dispose de 20 jours pour répondre. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures spéciales pour faciliter l'accès lorsque le requérant est une personne handicapée.

Au cours de la dernière année, 10 réponses à des demandes d'accès ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. De ce nombre, six se sont conclues par un désistement. Par ailleurs, la Commission a rendu huit décisions sur des demandes de révision qui avaient été produites entre 2013 et 2016 :

- dans le cas de deux demandes, la Commission a constaté que son intervention n'était plus requise;
- cinq demandes ont été rejetées;
- une demande a été accueillie ou accueillie en partie.

Les ententes de communication de renseignements[52]

En 2018, la Société a conclu quatre nouvelles ententes avec des organismes partenaires.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Par ses programmes d'accès à l'égalité en emploi, le gouvernement cherche à assurer une meilleure représentation de la diversité québécoise au sein de la fonction publique. La Société souscrit pleinement à cet objectif gouvernemental, comme en font foi les résultats obtenus en 2018.

L'EFFECTIF DE LA SOCIÉTÉ EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2018

	EMPLOIS RÉGULIERS	EMPLOIS OCCASIONNELS	EMPLOIS D'ÉTUDIANTS	EMPLOIS DE STAGIAIRES
Nombre d'employés	2 874	568	98	12
TOTAL	**3 442**			

51. Le refus total et l'accès partiel peuvent être justifiés par plus d'une disposition de la Loi sur l'accès.
52. Cette section concerne les ententes dont la finalité consiste principalement ou en grande partie en la communication de renseignements personnels.

VERSION PRÉLIMINAIRE

L'EMBAUCHE GLOBALE EN 2018

	EMPLOIS RÉGULIERS	EMPLOIS OCCASIONNELS	EMPLOIS D'ÉTUDIANTS	EMPLOIS DE STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de personnes embauchées	227	431	94	51	803

Les femmes

LE TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES EN 2018

STATUTS D'EMPLOI	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES		TAUX D'EMBAUCHE DE FEMMES		
	FEMMES	TOTAL	2018	2017	2016
Régulier	153	227	**67,4 %**	71,6 %	58,0 %
Occasionnel	276	431	**64,0 %**	70,6 %	65,3 %
Étudiant	58	94	**61,7 %**	67,8 %	65,7 %
Stagiaire	31	51	**60,8 %**	64,9 %	67,7 %
TOTAL	**518**	**803**	**64,5 %**	**70,3 %**	**63,6 %**

TAUX DE PRÉSENCE DE FEMMES DANS LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'EMPLOIS RÉGULIERS AU 31 DÉCEMBRE 2018

CATÉGORIES D'EMPLOIS RÉGULIERS	NOMBRE D'EMPLOYÉS		PROPORTION DE FEMMES		
	FEMMES	TOTAL	2018	2017	2016
Personnel hors cadre	3	7	**42,9 %**	42,9 %	42,9 %
Personnel d'encadrement	99	203	**48,8 %**	49,5 %	51,6 %
Personnel professionnel[53]	659	1 128	**58,4 %**	56,9 %	56,1 %
Personnel technicien et assimilé	465	595	**78,2 %**	77,3 %	76,3 %
Personnel de bureau	508	675	**75,3 %**	74,8 %	76,2 %
Personnel agent de la paix	35	264	**13,3 %**	14,8 %	14,5 %
Personnel ouvrier	0	2	**0,0 %**	0,0 %	0,0 %
TOTAL	**1 769**	**2 874**	**61,6 %**	**60,8 %**	**60,0 %**

Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Afin de représenter la diversité québécoise au sein de la fonction publique, le gouvernement du Québec a mis en place des programmes et des mesures pour favoriser l'embauche de membres des minorités visibles et ethniques, d'autochtones, d'anglophones et de personnes handicapées. Le gouvernement vise ainsi à ce qu'une personne embauchée sur quatre provienne de l'un ou l'autre de ces groupes cibles. La Société souscrit à cet objectif gouvernemental au moyen de son plan d'action portant sur la diversité.

53. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les médecins et les actuaires.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LE TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2018

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE EN 2018	MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES	AUTOCHTONES	ANGLOPHONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES		
							2018	2017	2016
Régulier	**227**	23	0	4	1	**28**	**12,3 %**	12,7 %	13,5 %
Occasionnel	**431**	99	2	5	4	**110**	**25,5 %**	17,5 %	19,5 %
Étudiant	**94**	14	0	2	1	**17**	**18,1 %**	25,3 %	29,4 %
Stagiaire	**51**	9	0	0	1	**10**	**19,6 %**	18,9 %	11,8 %
TOTAL	**803**	**145**	**2**	**11**	**7**	**165**	**20,5 %**	**16,6 %**	**19,6 %**

Le taux d'embauche de membres des groupes cibles est passé de 16,6 % en 2017 à 20,5 % en 2018. Cette amélioration s'explique notamment par des mesures de sensibilisation pour accroître la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'organisation.

ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES (À L'EXCEPTION DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER EN 2018

GROUPES CIBLES	AU 31 DÉCEMBRE 2018		AU 31 DÉCEMBRE 2017		AU 31 DÉCEMBRE 2016	
	NOMBRE	TAUX	NOMBRE	TAUX	NOMBRE	TAUX
Autochtones	**5/2874**	**0,2 %**	5/2805	0,2 %	9/2712	0,3 %
Anglophones	**34/2874**	**1,2 %**	32/2805	1,1 %	33/2712	1,2 %
Personnes handicapées	**39/2874**	**1,4 %**	40/2805	1,4 %	42/2712	1,6 %

PRÉSENCE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL EN 2018

REGROUPEMENTS DE RÉGIONS	AU 31 DÉCEMBRE 2018	
	NOMBRE	TAUX DE PRÉSENCE
Montréal/Laval	**200/573**	**34,9 %**
Outaouais/Montérégie	**22/235**	**9,4 %**
Estrie/Lanaudière/Laurentides	**5/119**	**4,2 %**
Capitale-Nationale	**94/2 127**	**4,4 %**
Autres régions	**2/388**	**0,5 %**
TOTAL	**323/3 442**	**9,4 %**

VERSION PRÉLIMINAIRE

PRÉSENCE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT EN 2018

GROUPE CIBLE	AU 31 DÉCEMBRE 2018	
	NOMBRE	TAUX DE PRÉSENCE
Minorités visibles et ethniques	**6/203**	**3,0 %**

Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	2018
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohortes de 2018)	**2**
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision des cohortes 2019)	**0**

LES AUTRES MESURES OU ACTIONS

MESURES OU ACTIONS	GROUPES CIBLES VISÉS	PERSONNES VISÉES
Soutien et sensibilisation par le service-conseil en diversité	Tous	Tout le personnel
Présentation d'une formation sur la diversité à tous les nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle et à tous les conseillers en gestion des ressources humaines	Tous	Les nouveaux membres du personnel en contact avec la clientèle, leurs gestionnaires et les conseillers en gestion des ressources humaines
Projet d'intégration de stagiaires ayant un trouble du spectre de l'autisme [54]	Personnes handicapées	4 stagiaires
Planification annuelle des activités de sensibilisation du personnel à la diversité	Tous	Tout le personnel
Promotion annuelle du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Personnes handicapées	L'ensemble des gestionnaires
Sensibilisation des vice-présidences à l'embauche de membres des groupes cibles	Tous	Tous les vice-présidents

VERSION PRÉLIMINAIRE

54. Les stagiaires participant au projet d'intégration ne sont pas comptabilisés dans l'embauche des groupes cibles.

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

La Société de l'assurance automobile du Québec a adopté sa politique linguistique en 2012. Celle-ci a été officiellement approuvée par l'Office québécois de la langue française (OQLF) en 2013. Des rencontres d'information ont été tenues, au cours des dernières années, à l'intention des comités de gestion des vice-présidences, de la Direction des affaires juridiques et de la Direction des communications.

Les employés ont accès à la version simplifiée de la politique et à une boîte courriel pour formuler des questions liées à l'application de la politique linguistique. La mandataire s'adresse au besoin à la personne-ressource de l'OQLF pour faire entériner les réponses qu'elle fournit aux différents secteurs.

La Société compte sur un comité permanent pour veiller au respect de sa politique linguistique. En 2018, le comité a tenu une réunion et des échanges ont eu lieu afin de préparer la mise à jour de la politique, dont la nouvelle version entrera en vigueur en 2019. Enfin, la Société s'est assurée de l'usage d'un bon français dans ses communications en offrant de l'aide à la rédaction et un service de révision linguistique pour les documents à large diffusion.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif vise à réduire de 30 %, dans l'ensemble de l'Administration gouvernementale, le coût (en valeur constante) des formalités administratives imposées aux entreprises d'ici 2018, par rapport à 2004. La Société a contribué à l'atteinte de cet objectif et a évalué le coût de quatorze formalités administratives au cours de cet exercice.

Depuis 2012, la Société a instauré des mesures afin de réduire le coût des formalités réglementaires et administratives : mise en place d'un service de changement d'adresse par Internet pour les entreprises, accroissement de l'utilisation des services liés aux prélèvements bancaires pour l'immatriculation des véhicules, instauration d'un service de remboursement automatisé des médicaments en pharmacie et révision du *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers* visant l'harmonisation des normes québécoises concernant les véhicules lourds avec celles des autres provinces et territoires canadiens. Toutes ces mesures contribuent à l'atteinte de la cible gouvernementale. En 2018, la Société a également consulté les propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds membres d'associations en transport et indépendants, dans le cadre de la révision des politiques d'évaluation.

Au terme de 2018, la Société a diminué le coût des formalités réglementaires et administratives de XX %.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Texte à venir...

CIBLE FINANCIÈRE ATTENDUE PAR LE GOUVERNEMENT

Texte à venir...

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

À la suite de l'adoption de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, en mai 2017, la Société a nommé un responsable du suivi des divulgations et s'est dotée d'une procédure facilitant la divulgation d'actes répréhensibles qui a été approuvée par le comité de direction. Une section intranet portant sur la divulgation présente les informations pertinentes aux employés. Ces derniers peuvent divulguer un acte répréhensible en toute confidentialité auprès du responsable par téléphone, par courriel ou par courrier.

En vertu de l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, la Société doit rendre compte du nombre de divulgations reçues dans le cadre de la Loi.

	NOMBRE DE DIVULGATIONS	
	2018	2017
Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	**0**	0

VERSION PRÉLIMINAIRE

SYNTHÈSE DES ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ EN LIEN AVEC LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'Organisation des Nations Unies a affirmé que « les accidents de la route constituent une charge importante pour l'économie des pays à cause de leur conséquence directe sur les services de santé, les services de rééducation ainsi que par leurs coûts directs ». De plus, « il a été estimé que les pertes mondiales résultant des accidents de la route se chiffrent à 18 milliards de dollars et coûtent aux gouvernements entre 1 et 3 % de leur PNB[55] ». La sécurité routière est caractéristique d'un milieu de vie sain et sécuritaire et est liée à la dimension sociale ainsi qu'économique du développement durable. La mission même de la Société intègre donc le développement durable. Par conséquent, toutes les actions qu'elle entreprend visant l'amélioration du bilan routier[56] contribuent à la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD). Le développement durable fait également partie intégrante de l'énoncé de vision du Plan stratégique 2016-2020.

La présente section permet de faire le lien entre les objectifs stratégiques et spécifiques de la Société, dont les résultats ont été présentés dans la section précédente, et les objectifs de la stratégie gouvernementale.

D'entrée de jeu, toutes les actions de la Société visant l'amélioration du bilan routier contribuent à l'objectif de la stratégie gouvernementale 5.2 : Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires.

Plus spécifiquement, la Société répond aux objectifs gouvernementaux suivants :

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte des résultats visés en matière de gestion écoresponsable

ACTION 1 : AMÉLIORER LES PRATIQUES ÉCORESPONSABLES RELATIVES AUX RESSOURCES MATÉRIELLES ET AUX MATIÈRES RÉSIDUELLES (OS 5)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS	RÉSULTATS GOUVERNEMENTAUX VISÉS
1.1	Promotion de la gestion écoresponsable des ressources matérielles et des matières résiduelles	4 activités par année	Atteint	• Sensibilisation du personnel à la gestion écoresponsable des ressources matérielles et des matières résiduelles par la diffusion de différentes manchettes dans l'intranet • Promotion du service les Petites annonces SAAQ, un service permettant au personnel de vendre, de rechercher et d'acquérir des objets usagés	Réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles
1.2	Pratiques écoresponsables mises en œuvre relatives aux ressources matérielles et aux matières résiduelles	4 pratiques d'ici 2020	Atteint	• Installation d'un Électrobac au siège social, ce qui a permis la récupération de 2 320 appareils électroniques depuis 2017 • Diminution de 6 % des impressions par le personnel en 2018 • Amélioration continue des façons de faire de la Société, ce qui a permis cette année de diminuer les impressions et les envois postaux	

VERSION PRÉLIMINAIRE

55. *Décennie d'action pour la sécurité routière 2011-2020*, Organisation des Nations Unies, 2011.
56. Actions présentées dans la section « Résultats incluant le développement durable et l'étalonnage ».

ACTION 2 : FAVORISER L'UTILISATION DE MODES DE TRANSPORT COLLECTIFS ET ACTIFS PAR LES EMPLOYÉS (OS 5)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS	RÉSULTATS GOUVERNEMENTAUX VISÉS
2.1	Pourcentage de réduction des missions de GES des véhicules légers	25 % d'ici 2020 par rapport à la période de référence gouvernementale	Atteint	• Réduction de 33 % des émissions de GES des véhicules légers en 2018 par rapport à la période de référence gouvernementale • Réduction du parc de véhicules administratifs	Réduction, d'ici 2020, de 9 % des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010
2.2	Promotion de l'utilisation de modes de transport col-lectifs et actifs auprès des employés	4 activités par année	Atteint	• Publication de 4 manchettes intranet faisant la promotion de l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés	Réalisation, par 90 % des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés

ACTION 3 : RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS (OS 5)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTAT	RÉSULTATS GOUVERNEMENTAUX VISÉS
3.1	Émission de gaz à effet de serre évitée	80 tonnes évitées par année à partir de 2018	En cours	nd[57]	Diminution, d'ici 2020, de 10 % des émissions de GES des bâtiments des ministères et organismes par rapport au niveau évalué en 2009-2010

ACTION 4 : RÉALISER DES PRODUITS ET DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ÉCORESPONSABLES (OS 5)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS	RÉSULTATS GOUVERNEMENTAUX VISÉS
4.1	Imprimer les publi-cations grand public sur du papier recyclé contenant des fibres de postconsommation	80 % des publications grand public	Atteint	• 85 % des outils de communication imprimés le sont sur du papier 100 % recyclé pour ses publications grand public • Virage numérique en matière de communication, ce qui contribue à une diminution de la quantité des outils de communication imprimés	Réalisation, par 50 % des ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables
4.2	Promouvoir l'organisation d'événements accessibles et écoresponsables	En continu	Atteint	• Organisation d'activités écoresponsables et accessibles pour lesquels les appels d'offres incluent des considérations écoresponsables	

VERSION PRÉLIMINAIRE

57. Les données permettant de calculer ce résultat seront disponibles au cours des prochains mois. Le résultat sera présenté dans le rapport annuel de gestion 2019.

ACTION 5 : FAVORISER L'ACQUISITION ÉCORESPONSABLE ET ACCESSIBLE (OS 5)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS	RÉSULTATS GOUVERNEMENTAUX VISÉS
5.1	Intégration de considérations écoresponsables et accessibles dans la Politique d'acquisition de biens, services et travaux de construction	Intégration en 2018	Atteint	• Intégration de considérations écoresponsables et accessibles dans la Politique d'acquisition de biens, services et travaux de construction • Élaboration d'un guide d'acquisition écoresponsable et accessible	D'ici 2020, pour 50 % des ministères et organismes, intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable

OBJECTIF 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes

Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable

ACTION 6 : RENFORCER LA PRISE EN COMPTE DES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (TOUS LES OBJECTIFS)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS
6.1	Optimisation du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable	Optimisation en 2019	nd	• L'optimisation du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable sera réalisée en 2019.
6.2	Prise en compte des principes de développement durable dans les projets structurants	4 prises en compte d'ici 2020	Atteint	• Depuis 2016, la Société a réalisé des exercices de prise en compte dans au moins 3 projets structurants pour l'organisation. • En 2018, la Société a poursuivi son exercice de prise en compte des principes de développement durable dans le cadre de la révision de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.
6.3	Évaluation du niveau d'intégration du développement durable dans l'organisation	Autoévaluation en 2020	nd	• La réalisation de cette action est prévue en 2020.

VERSION PRÉLIMINAIRE

OBJECTIF 1.3

Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales

ACTION 7 : RÉALISER DES ACTIONS DE CONSULTATION (PS 1.1.1, PS 2.1.1, OS 2 ET OS 3)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS
7.1	Tenue d'une consultation publique sur la sécurité routière	Tenue de la consultation en 2017	Atteint	• Consultation publique sur la sécurité routière
7.2	Consultation de la clientèle, incluant la clientèle diversifiée	Au moins une consultation par année	Atteint	• Mise en place d'une banque de clients permettant de consulter plus rapidement et efficacement la clientèle pour améliorer les services • Sondage sur la satisfaction de la clientèle, dont la clientèle diversifiée

OBJECTIF 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

ACTION 8 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (OS 7)

	INDICATEURS	CIBLES	STATUT	RÉSULTATS
8.1	Nombre de rencontres d'information tenues par le service-conseil en développement durable	2 rencontres d'information par année	Atteint	• Tenue de 2 rencontres d'information pour des collègues travaillant dans d'autres secteurs de l'organisation
8.2	Promotion d'initiatives favorables au développement durable	2 activités de communication d'ici 2020	nd	nd

OBJECTIF 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Activité incontournable 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable

ACTION 9 : FAIRE RAYONNER LE MILIEU CULTUREL QUÉBÉCOIS AVEC LEUR PARTICIPATION DANS LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (OS1)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS
9.1	Taux de notoriété des campagnes	70 % en 2020	En cours	• Taux de notoriété de 69 % • Poursuite de la diffusion de campagnes de sensibilisation ciblées dans différentes régions

VERSION PRÉLIMINAIRE

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

Développer une économie prospère d'une façon durable – verte et responsable

OBJECTIF 2.5

Aider les consommateurs à faire des choix responsables

ACTION 10 : PROMOUVOIR LES EFFETS BÉNÉFIQUES DE L'UTILISATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT (OS 4)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS
10.1	Sondage sur la satisfaction de la clientèle	Annuel	Atteint	• Sondage de la clientèle utilisant les services en personne afin de déterminer si elle considère que l'utilisation des services électroniques a un effet bénéfique sur l'environnement

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités économiques

OBJECTIF 4.1

Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

ACTION 11 : PROMOUVOIR UN MILIEU DE TRAVAIL INCLUSIF (OS 6)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS
11.1	Pratiques favorisant la diversité en milieu de travail	2 activités par année	Atteint	• Promotion auprès des gestionnaires du programme gouvernemental de développement de l'employabilité des personnes handicapées • Offre de différentes formations sur la gestion de la diversité et sur la communication interculturelle

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

Améliorer par la prévention la santé de la population

OBJECTIF 5.1

Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie

ACTION 12 : PROMOUVOIR LA SANTÉ, L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ET LES SAINES HABITUDES DE VIE AUPRÈS DES EMPLOYÉS (PS 3.2.1)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS
12.1	Activités de promotion de la santé, de l'activité physique et des saines habitudes de vie auprès des employés	3 activités par année	Atteint	• Sensibilisation du personnel en faisant la promotion, notamment : - du Défi santé et des diverses chroniques le concernant - des Sentinelles en milieu de travail - du spinning Entraide, une activité organisée par la Coop Zone active pour la campagne d'Entraide - de conférences portant sur différents sujets liés à la santé

VERSION PRÉLIMINAIRE

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7

Soutenir la mobilité durable

OBJECTIF 7.2

Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES

ACTION 13: FAVORISER LES DÉPLACEMENTS DURABLES (OS 5)

	INDICATEUR	CIBLE	STATUT	RÉSULTATS
13.1	Mesures facilitant les déplacements durables	2 mesures d'ici 2020	Atteint	• Installation de bornes de recharge au siège social (2016) • Prise en compte de la possibilité d'installer une borne de recharge ou de permettre la recharge aux employés lors du renouvellement des baux (2016)

Par sa mission et ses actions, la Société contribue concrètement à neuf objectifs, à trois activités incontournables ainsi qu'à cinq résultats visés inclus dans la stratégie gouvernementale, conformément aux attentes de celle-ci. Au cours des prochaines années, la Société entend poursuivre ses efforts en matière d'intégration du développement durable, en visant une amélioration constante de ses pratiques.

VERSION PRÉLIMINAIRE

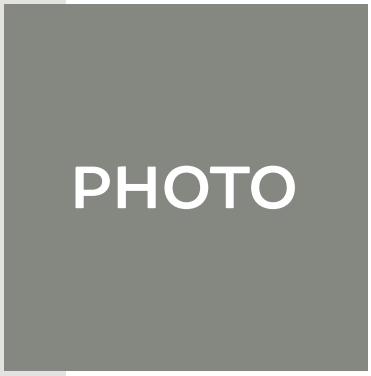
VERSION PRÉLIMINAIRE

PHOTO

ANNEXES

VERSION PRÉLIMINAIRE

ANNEXE 1
Les lois et les règlements appliqués par la Société



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

VERSION PRÉLIMINAIRE

LOIS DU QUÉBEC

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

LOI SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE (RLRQ, C. A-25)

- Règlement d'application de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 1)
- Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r. 2)
- Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 3.2)
- Règlement sur la définition de certains mots et expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 5)
- Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r. 6)
- 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. 7)
- Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r. 8)
- Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 9)
- Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r. 10)
- Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 11)
- Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 12)
- Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r. 13)
- Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r. 14)
- Règlement sur le revenu (A-25, r. 15)
- 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. 16)

CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (RLRQ, C. C-24.2)

- Arrêté ministériel concernant l'accès à la conduite de véhicules lourds (C-24.2, r. 0.1.1)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers inondés (C-24.2, r. 0.3)
- Arrêté ministériel concernant l'accès aux chemins publics des véhicules routiers munis d'un poste de conduite à droite (C-24.2, r. 1)
- Arrêté ministériel concernant l'approbation des balances (C-24.2, r. 4)
- Approbation des sonomètres et autres instruments utilisés dans le cadre du Projet-pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 5.3)[58]
- Règlement sur les casques protecteurs (C-24.2, r. 6)
- Arrêté ministériel concernant la circulation d'autobus sur certains accotements (C-24.2, r. 6.02)
- Arrêté ministériel concernant la circulation des bicyclettes sur les accotements (C-24.2, r. 6.1)[59]
- Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française (C-24.2, r. 10)
- 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. 14)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la Confédération suisse (C-24.2, r. 15)
- Règlement donnant effet à l'Entente de réciprocité en matière de reconnaissance de permis de conduire entre le gouvernement du Québec et la république d'Autriche (C-24.2, r. 15.1)
- 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. 16)
- 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. 17)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et la Driver and Vehicle Licensing Agency (C-24.2, r. 18)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère de l'Infrastructure et de l'Environnement du Royaume des Pays-Bas (C-24.2, r. 18.1)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère fédéral des Transports, de la Construction et des Affaires urbaines de la République fédérale d'Allemagne (C-24.2, r. 18.2)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Driver and Vehicle Agency (Northern Ireland) (C-24.2, r. 18.3)
- Règlement donnant effet à l'Entente en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et The Isle of Man, Department of Infrastructure, Driver and Vehicle Licensing Office (C-24.2, r. 18.4)
- 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. 19)
- 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. 20)
- 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. 21)
- 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. 22)
- 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. 23)
- Règlement sur les ententes de réciprocité entre le gouvernement du Québec et les provinces, les territoires canadiens et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r. 24)
- Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis (C-24.2, r. 26)
- Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r. 27)
- Règlement sur les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds (C-24.2, r. 28)
- Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r. 29)

VERSION PRÉLIMINAIRE

58. Cet arrêté a été abrogé le 16 mai 2018.
59. Cet arrêté a été abrogé le 18 mai 2018.

- Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.2, r. 30)
- Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r. 31)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 32)
- Règlement désignant les passages à niveau où les conducteurs de certains véhicules routiers sont dispensés de l'obligation d'immobiliser leur véhicule (C-24.2, r. 33)
- Règlement sur les permis (C-24.2, r. 34)
- Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r. 35)
- Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.2, r. 36)
- Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r. 37)
- Projet-pilote relatif aux autobus et aux minibus autonomes (C-24.2, r. 37.01)
- Projet-pilote relatif au contrôle du niveau sonore du système d'échappement d'une motocyclette et d'un cyclomoteur (C-24.2, r. 37.2)[60]
- Projet-pilote relatif à l'utilisation d'un feu vert clignotant sur un véhicule routier conduit par un pompier répondant à un appel d'urgence (C.-24.2, r. 39.1.01)
- Projet-pilote relatif aux trottinettes électriques (C-24.2, r. 39.1.2)
- Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r. 40)
- Règlement sur les recycleurs de véhicules routiers (C-24.2, r. 40.01)
- Règlement relatif à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 40.1)
- Règlement sur la signalisation routière (C-24.2, r. 41)
- Tarif pour l'application de l'article 194 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 42)
- Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 43)
- Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r. 44)
- Règlement sur l'utilisation de pneus conçus spécifiquement pour la conduite hivernale (C-24.2, r. 45)
- Arrêté ministériel concernant l'utilisation des motocyclettes à 3 roues (C-24.2, r. 46)
- Règlement sur les véhicules à basse vitesse (C-24.2, r. 47.1)
- Règlement sur les véhicules d'urgence et les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants (C-24.2, r. 49)
- Arrêté ministériel concernant les véhicules lourds dont le limiteur de vitesse doit être activé et réglé à une vitesse maximale de 105 km/h (C-24.2, r. 50)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r. 51)
- Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r. 52)
- Règlement concernant la visibilité et la circulation des machines agricoles d'une largeur de plus de 2,6 mètres (C-24.2, r. 52.1)

LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES, LES EXPLOITANTS ET LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (RLRQ, C. P-30.3)

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

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (RLRQ, C. Q-2)

- Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (Q-2, r. 33)

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI (RLRQ, C. S-6.01)

- Projet-pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile (S-6.01, r. 2.3)
- Règlement sur les services de transport par taxi (S-6.01, r. 3)

60. Ce projet-pilote a été abrogé le 16 mai 2018.

VERSION PRÉLIMINAIRE

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC (RLRQ, C. T-0.1)

- Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r. 2)

LOI CONCERNANT LA TAXE SUR LES CARBURANTS (RLRQ, C. T-1)

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

LOI SUR LES TRANSPORTS (RLRQ, C. T-12)

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r. 5)
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r. 6)
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition (T-12, r. 7)
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers et de véhicules affectés au transport des élèves (T-12, r. 8)
- Règlement sur la location des autobus (T-12, r. 10)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r. 16)
- Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (T-12, r. 17)
- 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 (Décret 927-2001 du 9 août 2001)

LOIS DU CANADA

- Loi sur les transports routiers (L.R.C. 1985, c. 29 [3e suppl.])
- Code criminel (L.R.C. 1985, c. C-46)
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (L.C. 1996, c. 19)
- Loi sur le cannabis (L.C. 2018, c. 16)

VERSION PRÉLIMINAIRE

ANNEXE 2
Suivi des recommandations du Commissaire au développement durable

PHOTO

En 2017, la Société a fait l'objet d'un audit de performance sur l'application de la *Loi sur le développement durable* par le Vérificateur général du Québec (VGQ). Les résultats de ces travaux ont été présentés dans son rapport 2018-2019.

Dans le but d'améliorer en continu ses pratiques et ses façons de faire en matière de développement durable, la Société s'est engagée à répondre aux recommandations reçues. Ces changements permettent entre autres de préciser sa contribution aux objectifs de la Stratégie gouvernementale en développement durable 2015-2020 (SGDD).

VERSION PRÉLIMINAIRE

RECOMMANDATIONS	ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ	ÉTAT DE SITUATION
1. S'assurer que le contenu du plan d'action de développement durable respecte les exigences gouvernementales	Ajouter une justification du choix de ne pas retenir certains objectifs de la Stratégie à l'annexe A du Plan de développement durable 2016-2020 (PDD)	**Réalisé**
	Ajouter à l'annexe A du Plan de développement durable 2016-2020, les actions prévues d'ici 2020 ainsi que les cibles et indicateurs associés, pour chacun des objectifs organisationnels identifiés	**Réalisé**
	Préciser à l'annexe A du Plan de développement durable 2016-2020 les liens entre les objectifs organisationnels et ceux de la Stratégie incluant les résultats gouvernementaux visés	**Réalisé**
2. S'assurer que les outils de suivi utilisés permettent de connaître au moment opportun l'état d'avancement des actions prévues	Prévoir au moins un indicateur, une cible et une mesure du résultat : • qui contribue aux résultats visés de la SGDD • et pour chacune des actions présentées au PDD	**Réalisé**
	Mettre à jour semestriellement l'outil de suivi en précisant le degré d'avancement de chacune des actions	**En continu**
	Poursuivre et documenter le suivi semestriel de l'état d'avancement des actions avec le Comité directeur de développement durable (CDDD)	**Réalisé**

RECOMMANDATIONS	ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ	ÉTAT DE SITUATION
3. Établir, pour chaque action liée à un objectif de la stratégie 2015-2020, des indicateurs et des cibles qui permettent d'évaluer la contribution aux résultats visés dans cette stratégie, et publier les résultats relatifs à ces indicateurs dans le rapport annuel de gestion	Publier dans le rapport annuel de gestion (RAG) toutes les actions de la Société ayant contribué à la gestion écoresponsable (activité incontournable nº 1) et préciser le lien avec les résultats gouvernementaux visés	**Réalisé**
	S'assurer que les actions de la Société prévues au PDD permettent de répondre à au moins cinq résultats gouvernementaux visés par la stratégie et en rendre compte dans le rapport annuel de gestion	**Réalisé**
4. Effectuer la reddition de comptes conformément aux exigences gouvernementales	Présenter les résultats en développement durable dans une rubrique spéciale	**Réalisé**
	Publier l'ensemble des actions planifiées et réalisées en DD dans le RAG	**Réalisé**
	Pour la reddition de comptes : associer les actions aux objectifs de la SGDD et aux résultats visés par celle-ci, les expliquer et décrire les principaux résultats	**Réalisé**
	Ajouter, dans la reddition de comptes, les actions relatives à la prise en compte des principes de développement durable dans le RAG	**Réalisé**
5. Prendre en compte les principes de développement durable selon une méthode complète lors de l'élaboration ou de la révision d'actions structurantes	Effectuer une prise en compte des principes de développement durable selon une méthode complète lors de l'élaboration du prochain plan stratégique, notamment en documentant clairement les liens entre les objectifs stratégiques de la Société et les principes de DD	**Prévu en 2020**
	Optimiser le processus de prise en compte des principes de développement durable et les outils disponibles	**Prévu en 2019**
6. S'assurer qu'un gestionnaire de haut niveau est présent aux rencontres du Comité interministériel du développement durable (CIDD)	Continuer de s'engager activement dans le CIDD et s'assurer qu'un gestionnaire de haut niveau est présent aux rencontres	**En continu**

VERSION PRÉLIMINAIRE

ANNEXE 3

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec

PHOTO

VERSION PRÉLIMINAIRE

PRÉAMBULE 100

SECTION 1 – DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES 100
- 1.1 Définitions 100
- 1.2 Champs d'application 100
- 1.3 Interprétation 100

SECTION 2 – PRINCIPES D'ÉTHIQUE 100
- 2.1 Bonne gouvernance 100
- 2.2 Mission, vision, valeurs 100
- 2.3 Culture éthique 101

SECTION 3 – RÈGLES DÉONTOLOGIQUES 101
- 3.1 Devoirs généraux 101

SOUS-SECTION 1 – DISCRÉTION ET RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ 101
- 3.1.1 Discrétion 101
- 3.1.2 Respect de la confidentialité 101

SOUS-SECTION 2 – LOYAUTÉ ET INTÉGRITÉ 101
- 3.2.1 Exclusivité des fonctions 101
- 3.2.2 Organisme sans but lucratif 101
- 3.2.3 Efficacité des fonctions 101
- 3.2.4 Neutralité politique 102
- 3.2.5 Devoir de réserve 102

3.2.6 Respect de l'organisation 102
3.2.7 Avantage 102
3.2.8 Cadeau, avantage, marque d'hospitalité 102
3.2.9 Utilisation des biens de la Société 102
3.2.10 Utilisation de l'information 102
3.2.11 Non-ingérence 102
3.2.12 Après-mandat – avantages indus 102
3.2.13 Après-mandat – activités interdites 102
3.2.14 Après-mandat – confidentialité 103
3.2.15 Rémunération 103

SOUS-SECTION 3 – IMPARTIALITÉ 103
3.3.1 Impartialité 103
3.3.2 Conflit d'intérêts – obligation de prévention 103
3.3.3 Conflit d'intérêts – interdiction 103
3.3.4 Conflit d'intérêts – divulgation des intérêts et abstention 104
3.3.5 Conflit d'intérêts – exception – conditions de travail générales 104
3.3.6 Conflit d'intérêts – délai de divulgation 104
3.3.7 Divulgation de droits contre la Société 104
3.3.8 Déclaration annuelle d'intérêts 105
3.3.9 Déclarations – traitement confidentiel 105
3.3.10 Famille immédiate 105
3.3.11 Conflit d'intérêts – intérêts exemptés 106

SECTION 4 – PROCESSUS D'APPLICATION 106
4.1 Autorité compétente 106
4.2 Rôle du président du conseil 106
4.3 Comité de gouvernance et d'éthique – mission 106
4.4 Comité de gouvernance et d'éthique – analyse 106
4.5 Comité de gouvernance et d'éthique – avis 106
4.6 Manquements au code – communication 106
4.7 Relevé provisoire 107
4.8 Manquements au code – sanctions 107
4.9 Anonymat 107
4.10 Attestation 107
4.11 Archives 107
4.12 Abrogation 107
4.13 Date d'entrée en vigueur 107
4.14 Dates de mise à jour 107

VERSION PRÉLIMINAIRE

PRÉAMBULE

La Société a pour mission, à titre d'assureur public, de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, elle mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention, elle fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire, elle gère l'accès sécuritaire au réseau routier, elle surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens, elle indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

La Société a pour vision d'être reconnue comme un assureur public performant et innovant. De façon durable et éthique, elle vise à se rapprocher des meilleurs au monde en termes de bilan routier, à convaincre les Québécois de l'incidence de leur comportement sur les contributions d'assurance et à transformer ses façons de faire pour moderniser ses produits et ses services à la satisfaction de la clientèle.

À ces fins et aux fins de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société tout en favorisant l'efficacité, la transparence et l'imputabilité des composantes de leur direction, les membres du conseil d'administration adoptent le code d'éthique et de déontologie qui suit .

SECTION 1 – DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

1.1 DÉFINITIONS

« **administrateur** » : désigne tout membre du conseil d'administration de la Société, y compris le président et chef de la direction.

« **contrat** » : comprend un projet de contrat.

« **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.

1.2 CHAMPS D'APPLICATION

Le présent code s'applique aux administrateurs et aux vice-présidents de la Société dans la mesure qui y est prévue.

1.3 INTERPRÉTATION

Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes d'éthique et des règles de déontologie énoncés dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux vice-présidents, notamment le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (R.R.Q. c. M-30, r.0.1).

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, l'administrateur ou le vice-président doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste ou l'incitation à le poser.

Les règles édictées dans le code ne peuvent prévoir toutes les situations susceptibles de survenir. En toutes circonstances, l'éthique et les valeurs sont le nécessaire complément à la déontologie.

SECTION 2 – PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 BONNE GOUVERNANCE

L'administrateur assure la bonne gouvernance de la Société dans une optique visant l'efficacité, la transparence et la responsabilité.

En particulier, dans le cadre de la mission de la Société à titre de fiduciaire, l'administrateur veille également à préserver son indépendance de façon à assurer la pleine administration et la conservation du patrimoine distinct du Fonds d'assurance automobile du Québec, ci-après nommé « le Fonds », et à le faire fructifier, à l'accroître et à en réaliser l'affectation.

2.2 MISSION, VISION, VALEURS

L'administrateur ou le vice-président contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission et de la vision de la Société ainsi qu'à sa bonne administration.

À cet égard, il fait preuve de leadership notamment dans la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de la Société que sont l'engagement, la rigueur, la cohérence et le respect.

Ces valeurs lui servent de repères notamment dans ses relations avec les citoyens, le personnel et les partenaires de la Société ainsi que dans les opérations d'acquisition de biens et de services.

VERSION PRÉLIMINAIRE

2.3 CULTURE ÉTHIQUE

L'administrateur ou le vice-président favorise l'implantation d'une culture organisationnelle où le respect de l'éthique est reconnu et valorisé.

En particulier, l'administrateur ou le vice-président encourage la transparence et le respect de l'éthique auprès des personnes qui communiquent avec lui dans le cadre d'activités de lobbyisme.

SECTION 3 – RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

3.1 DEVOIRS GÉNÉRAUX

L'administrateur ou le vice-président doit, dans le respect du droit et dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, agir dans l'intérêt de la Société et, le cas échéant, dans le meilleur intérêt des buts poursuivis par le Fonds.

Il doit agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité et équité, et faire preuve d'assiduité.

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

Il doit, de plus, organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SOUS-SECTION 1 – Discrétion et respect de la confidentialité

3.1.1 Discrétion

L'administrateur ou le vice-président est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit adopter une attitude de retenue dans ses conversations, notamment afin de ne pas favoriser une partie au détriment d'une autre dans les liens professionnels qu'elle a ou pourrait avoir avec la Société.

3.1.2 Respect de la confidentialité

L'administrateur ou le vice-président assure et préserve à tout moment la confidentialité des informations qu'il obtient dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il doit veiller à la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat.

SOUS-SECTION 2 – Loyauté et intégrité

3.2.1 Exclusivité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président exerce ses fonctions de façon exclusive, sauf si le gouvernement ou, le cas échéant, le conseil d'administration le nomme ou le désigne à d'autres fonctions.

Il peut cependant, avec l'autorisation du président du conseil, exercer des activités didactiques rémunérées de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

3.2.2 Organisme sans but lucratif

Le président et chef de la direction ou un vice-président de la Société ne peut siéger comme membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif subventionné par la Société.

3.2.3 Efficacité des fonctions

Le président et chef de la direction ou le vice-président doit éviter d'occuper des fonctions ou d'être lié par des engagements qui l'empêchent de consacrer à sa fonction le temps et l'attention que requiert l'exercice normal de celle-ci.

Les autres administrateurs doivent consacrer à leur fonction le temps et l'attention raisonnablement requis qui, dans les circonstances, assurent leur participation efficace aux travaux du conseil et de ses comités, le cas échéant.

Le président du conseil, le président et chef de la direction ou le vice-président qui veut se présenter à une charge publique élective se réfère aux articles 20 à 26 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

VERSION PRÉLIMINAIRE

3.2.4 Neutralité politique

Les décisions d'un administrateur ou d'un vice-président, prises dans l'exercice de ses fonctions, doivent être indépendantes de toute considération politique partisane.

3.2.5 Devoir de réserve

Le président du conseil d'administration, le président et chef de la direction ou tout vice-président doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.2.6 Respect de l'organisation

L'administrateur ou le vice-président doit éviter tout comportement incompatible avec les exigences de ses fonctions et, en particulier, qui serait susceptible de discréditer la Société, de porter atteinte à sa crédibilité ou à sa réputation ou de compromettre la confiance des citoyens et de ses partenaires.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, il doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de la Société. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de la Société.

3.2.7 Avantage

L'administrateur ou le vice-président ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter, pour lui-même ou pour un tiers, une faveur ou un avantage indu.

Il ne peut notamment accepter ni solliciter, de la part d'une personne ou d'une entreprise faisant affaire avec la Société ou agissant au nom ou au bénéfice d'une telle personne ou entreprise, aucun avantage destiné à l'influencer dans l'exercice de ses fonctions ou à générer des expectatives en ce sens.

En tout temps, il doit préserver son objectivité, son impartialité et sa crédibilité à titre d'administrateur ou de vice-président.

3.2.8 Cadeau, avantage, marque d'hospitalité

L'administrateur ou le vice-président ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage ou d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

3.2.9 Utilisation des biens de la Société

L'administrateur ou le vice-président ne peut confondre les biens de la Société ou du Fonds avec ses biens personnels et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

3.2.10 Utilisation de l'information

L'administrateur ou le vice-président n'utilise pas à son profit personnel ni au profit personnel d'un tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

3.2.11 Non-ingérence

L'administrateur s'abstient d'utiliser son statut d'administrateur pour tenter d'influencer la décision d'un fonctionnaire dans un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

3.2.12 Après-mandat – avantages indus

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président doit s'abstenir de tirer indûment des avantages de ses fonctions antérieures au sein de la Société.

3.2.13 Après-mandat – activités interdites

Après avoir quitté ses fonctions, l'administrateur ou le vice-président ne peut, dans l'année qui suit, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à toute autre opération à laquelle la Société est partie ou sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Réciproquement, aucun administrateur ou vice-président en exercice ne peut, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, traiter avec un ancien administrateur ou vice-président.

VERSION PRÉLIMINAIRE

3.2.14 Après-mandat – confidentialité

L'ex-administrateur ou l'ex-vice-président demeure soumis aux obligations de discrétion et de confidentialité suivantes :

a) il ne doit divulguer aucune information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses anciennes fonctions et

b) il ne doit donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme, une entreprise ou un tiers avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la date de cessation de ses fonctions.

3.2.15 Rémunération

Pour les règles concernant sa rémunération et ses allocations ou indemnités de départ, l'administrateur ou le vice-président se réfère aux articles 27 à 33 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

SOUS-SECTION 3 - Impartialité

3.3.1 Impartialité

L'administrateur ou le vice-président prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance.

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

Il évite de se laisser influencer par des offres d'emploi.

3.3.2 Conflit d'intérêts – obligation de prévention

L'administrateur ou le vice-président 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 une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle l'administrateur ou le vice-président a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société ou du Fonds. 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 ou du Fonds. Le risque que cela se produise est suffisant.

3.3.3 Conflit d'intérêts – interdiction

Le président et chef de la direction ou le vice-président 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 ou du Fonds.

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. Dans l'intervalle, les articles 3.3.4, 3.3.6 et 3.3.7 s'appliquent.

Tout autre administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 3.3.4 et 3.3.6.

VERSION PRÉLIMINAIRE

3.3.4 Conflit d'intérêts – divulgation des intérêts et abstention

L'administrateur ou le vice-président doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société ou le Fonds;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société ou le Fonds **ou**

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou vice-président doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question reliée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.3.5 Conflit d'intérêts – exception – conditions de travail générales

Les articles 3.3.2 et 3.3.3 n'empêchent pas un administrateur ou un vice-président de se prononcer sur des mesures d'application générale ayant trait aux conditions de travail au sein de la Société et par lesquelles il serait aussi visé.

3.3.6 Conflit d'intérêts – délai de divulgation

La divulgation visée à l'article 3.3.4 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le vice-président en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du vice-président;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou vice-président après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

3.3.7 Divulgation de droits contre la Société

L'administrateur ou le vice-président doit dénoncer par écrit au président du conseil les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou le Fonds, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

VERSION PRÉLIMINAIRE

3.3.8 Déclaration annuelle d'intérêts

L'administrateur ou le vice-président doit remettre au président du conseil, dans les 60 jours suivant sa nomination et le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration d'intérêts rédigée dans la forme prévue. Cette déclaration contient les informations suivantes :

a) le nom des entreprises ou organismes dans lesquels il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, parts sociales incluses, ou d'autres biens, en précisant la nature et la quantité, exprimée en nombre et en proportion, des valeurs mobilières détenues ainsi que la valeur des autres biens;

b) le nom des entreprises ou organismes dans lesquels il exerce des fonctions ou dans lesquelles il a un intérêt significatif direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom des associations dont il est membre ou dans lesquelles il exerce des fonctions en précisant ses fonctions, le cas échéant, ainsi que les objets visés par cette association.

d) La date, le montant et la nature des transactions effectuées avec la Société à une valeur différente de celle qui aurait été autrement établie si les parties n'avaient pas été apparentées en précisant avec qui ces transactions ont été effectuées.

L'administrateur ou le vice-président qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le vice-président doit également produire une telle déclaration dans les 30 jours suivant la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises, organismes et associations visés au présent article sont ceux dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société ou à l'administration du Fonds, notamment :

a) les services aux personnes accidentées fournis en vertu de la Loi sur l'assurance automobile, y compris la réadaptation;

b) les services aux usagers de la route, y compris les services concernant le permis de conduire et l'immatriculation;

c) les services en matière de sécurité routière, y compris 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 à la sécurité routière;

d) les activités de la Société touchant ses ressources matérielles et immobilières et les technologies de l'information.

3.3.9 Déclarations – traitement confidentiel

Le président du conseil remet les déclarations reçues en application des articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 au secrétaire de la Société, qui les conserve dans les dossiers de la Société.

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

3.3.10 Famille immédiate

Les articles 3.3.3, 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du vice-président.

On entend par « famille immédiate » le conjoint, les enfants à charge, les enfants à charge du conjoint et autres personnes à charge.

Le terme « conjoint » comprend la personne de sexe opposé ou de même sexe qui est liée par le mariage ou l'union civile à un administrateur et cohabite avec lui, ou qui vit maritalement avec lui et est publiquement présentée comme son conjoint depuis plus d'un an.

VERSION PRÉLIMINAIRE

3.3.11 Conflit d'intérêts – intérêts exemptés

Les dispositions du présent code relatives aux déclarations et aux conflits d'intérêts ne s'appliquent pas :

a) aux intérêts que l'administrateur ou le vice-président détient par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel il ne participe ni directement ni indirectement;

b) aux intérêts détenus par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard et dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;

c) à un intérêt qui, par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le vice-président;

d) aux titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous;

e) lorsque la faible importance des valeurs mobilières détenues ou que les fonctions exercées ne peuvent vraisemblablement pas placer l'administrateur ou le vice-président en situation de conflit d'intérêts.

SECTION 4 – PROCESSUS D'APPLICATION

4.1 AUTORITÉ COMPÉTENTE

Pour l'application de la présente section, on entend par « autorité compétente » en matière disciplinaire :

a) à l'égard du président du conseil et des administrateurs nommés par le gouvernement : le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif;

b) à l'égard des vice-présidents : le président du conseil d'administration.

4.2 RÔLE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Le président du conseil veille à l'application du présent code par les administrateurs et les vice-présidents. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou vice-présidents qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance et d'éthique.

4.3 COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE – MISSION

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mission de conseiller le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Le comité exerce également les fonctions qui lui sont dévolues en vertu du Règlement sur la gouvernance.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations prévues aux articles 3.3.4, 3.3.7 et 3.3.8.

4.4 COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE – ANALYSE

À la demande du président du conseil, ou de sa propre initiative, ou en cas de signalement, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un vice-président, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il fait rapport au président du conseil de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

4.5 COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE – AVIS

Le comité de gouvernance et d'éthique peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter et recevoir des avis de conseillers ou experts sur toute question qu'il juge à propos.

4.6 MANQUEMENTS AU CODE – COMMUNICATION

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 marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

VERSION PRÉLIMINAIRE

4.7 RELEVÉ PROVISOIRE

Afin de permettre la prise de décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave, l'autorité compétente peut relever provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, l'administrateur ou le vice-président à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie.

4.8 MANQUEMENTS AU CODE – SANCTIONS

L'autorité compétente fait part à l'administrateur ou au vice-président des manquements qui lui sont reprochés et de la sanction dont il est passible. Elle l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui faire part de ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

Si elle conclut que l'administrateur ou le vice-président a commis une contravention à la loi, au règlement ou au présent code, l'autorité compétente peut imposer l'une des sanctions suivantes : la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

Dans le cas où un administrateur est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le Conseil exécutif.

Préalablement à la révocation, le secrétaire général au ministère du Conseil exécutif peut suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus 30 jours.

Dans le cas où un vice-président est passible de révocation, celle-ci ne peut être imposée que par le conseil.

Préalablement à la révocation, le président du conseil peut suspendre sans rémunération le vice-président pour une période d'au plus 30 jours.

Est nul le vote émis par un administrateur en contravention des dispositions du présent code ou alors que l'administrateur est en défaut de produire la divulgation visée par l'article 3.3.4.

4.9 ANONYMAT

L'autorité compétente ainsi que le comité de gouvernance et d'éthique préservent l'anonymat des plaignants et informateurs à moins que ces derniers n'aient manifesté clairement une volonté contraire. Ils ne sont pas tenus de fournir une information susceptible de révéler leur identité, sauf si la loi ou un tribunal l'exige.

4.10 ATTESTATION

Chaque administrateur ou vice-président doit, dans la forme prévue, remplir et signer une attestation où il déclare avoir pris connaissance du code et y être lié. Cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil, qui la remet au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouvel administrateur ou vice-président doit faire de même dans les 30 jours suivant sa nomination.

4.11 ARCHIVES

Le secrétaire tient des archives où il conserve, notamment, les déclarations, divulgations et attestations qui doivent être transmises en vertu du présent code, les rapports et avis du comité de gouvernance et d'éthique et les décisions du président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

4.12 ABROGATION

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société de l'assurance automobile du Québec adopté par la résolution AR-2755 du 12.09.20 est abrogé.

4.13 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

20 septembre 2012

4.14 DATES DE MISE À JOUR

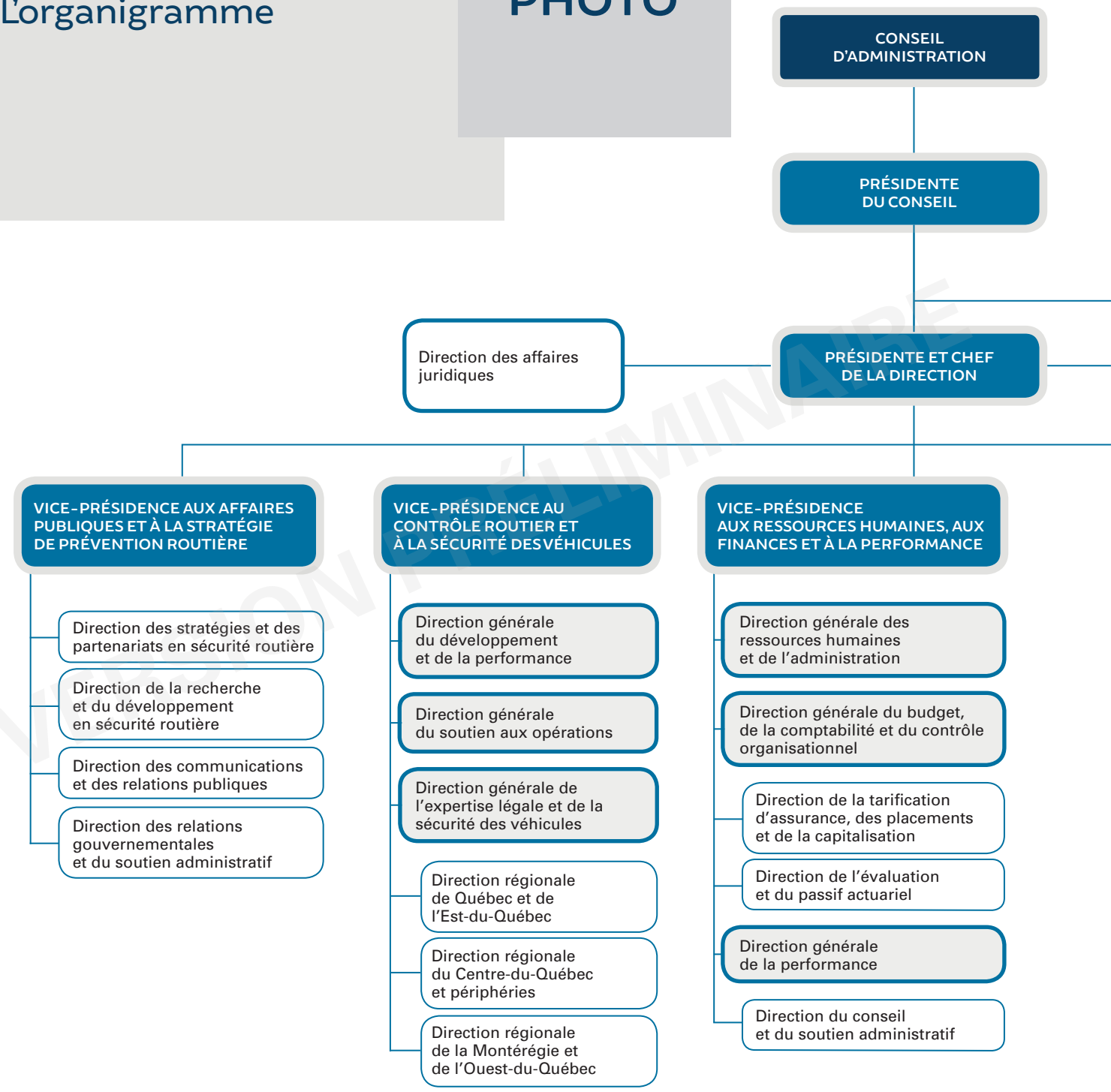
21 septembre 2016

14 décembre 2017

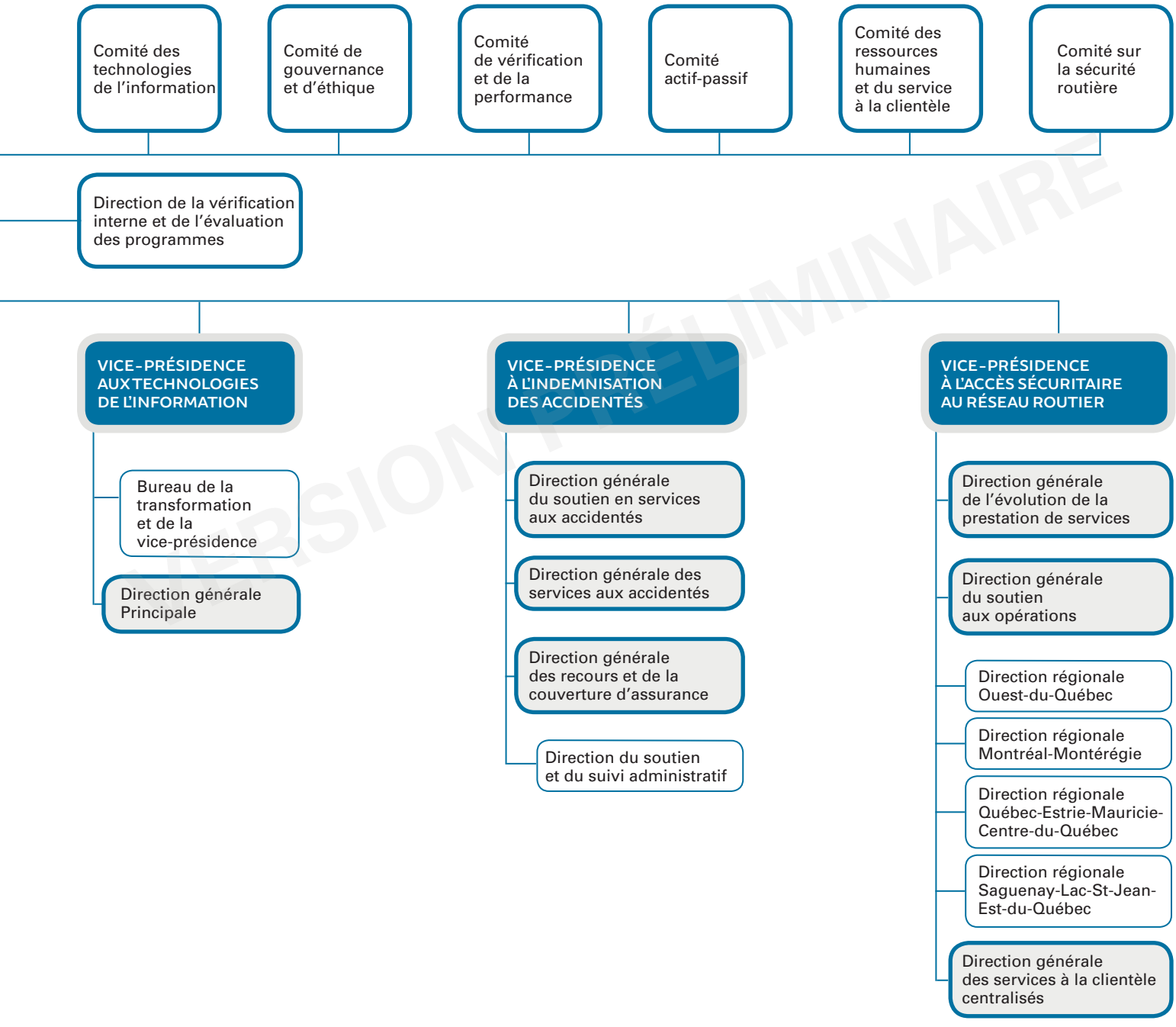
VERSION PRÉLIMINAIRE

ANNEXE 4
L'organigramme

PHOTO



VERSION PRÉLIMINAIRE



VERSION PRÉLIMINAIRE

VERSION PRÉLIMINAIRE

Société de l'assurance automobile
Québec

Avec vous,
au cœur de votre sécurité