

Québec, le 2 décembre 2025



Notre référence : **03.06.34903**

Objet : **Demande de documents**



Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « *Loi* »), vous trouverez ci-joint copie des documents demandés.

Sachez que, selon la *Loi*, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1 888 528-7741.

Recevez, [REDACTED] nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]

Nathalie Jacques

p.j.

Québec, le 7 octobre 2014

Monsieur Denis Marsolais
Coroner en chef
Bureau du coroner
Édifice Le Delta 2, bureau 390
2875, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 5B1

Votre référence : A-320104 160038 3260

Monsieur le Coroner en chef,

J'ai pris connaissance du rapport d'investigation de M^{me} Chantal Bernier, coroner, concernant le décès de M^{me} Diane Côté et de votre demande d'être informé des mesures envisagées pour faire suite à la recommandation retenue dans le rapport.

Il apparaît important de vous mentionner que plusieurs actions ont été prises par la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) depuis le décès de M^{me} Bernier survenu le 25 décembre 2012. Celles-ci permettent de bonifier le service à la clientèle déjà offert. Vous trouverez ci-après certaines mesures implantées dès 2013 :

- La majorité des employés du Fonds d'assurance, soit le personnel en ligne directe avec la clientèle, a participé à des ateliers de sensibilisation à la prévention du suicide. Ces ateliers ont été mis sur pied et donnés en collaboration avec le Centre de prévention du suicide de Québec afin de détecter les clientèles à risque de suicide et de mieux outiller les employés. Un protocole d'intervention d'urgence a été élaboré pour faire face à ces situations.
- De nouveaux rapports psychologiques ont été élaborés en collaboration avec l'Ordre des psychologues du Québec et l'Association des psychologues du Québec pour s'assurer que la Société obtienne l'information optimale dans les dossiers afin de prendre les meilleures décisions dans l'intérêt des personnes accidentées.
- La Société assigne désormais à un même employé tous les dossiers actifs d'une personne accidentée. Ainsi, la Société a une vision globale de la personne accidentée et de l'ensemble de ses dossiers d'indemnisation.

...2

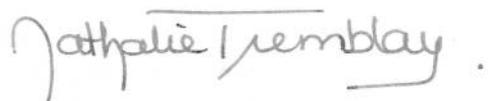
Par ailleurs, il importe de rappeler que, depuis plusieurs années, une ligne sans frais est dédiée aux professionnels de la santé afin de favoriser les échanges entre les employés et le médecin ou le psychologue traitant de la personne accidentée. Les professionnels de la santé, notamment les médecins, peuvent également préciser dans les rapports médicaux le souhait d'être contactés par un membre de la Direction de l'Expertise conseil en santé ou communiquer directement avec l'un de celle-ci. De surcroît, lorsqu'il le juge nécessaire, un membre de cette direction communique avec le médecin et le psychologue traitants afin de parfaire son analyse de la situation médicale.

Je tiens également à préciser que la Loi sur l'assurance automobile offre une couverture d'assurance aux personnes impliquées dans un accident d'automobile. À aucun moment, la Société ne peut se substituer aux professionnels de la santé traitants quant aux diagnostics et aux traitements. Cependant, la Société doit déterminer lesquels des diagnostics posés et des traitements suggérés sont en relation avec l'accident et ainsi rembourser les frais encourus par la personne accidentée afin de lui offrir une protection optimale tout en assurant une saine gestion du fonds d'assurance. Lorsqu'elle le juge opportun, la Société peut recourir à un médecin spécialiste pour évaluer la condition de la personne accidentée et ainsi bonifier l'information disponible afin de prendre des décisions éclairées.

Conséquemment, la Société rembourse les traitements lorsqu'ils sont requis médicalement et en lien avec les blessures subies lors de l'accident. En espérant que les mesures implantées depuis 2013 pour bonifier celles déjà existantes répondront à vos préoccupations, n'hésitez pas à me contacter si vous désirez obtenir des précisions additionnelles.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Coroner en chef, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

NOTE

DESTINATAIRE : Virginie Beaulieu
Bureau en accès à l'information et en protection des renseignements personnels

DATE : Le 24 novembre 2025

OBJET : **Demande d'accès 03.06.34903**

Pour faire suite à la demande mentionnée en objet, nous avons effectué des recherches auprès des secteurs de la Vice-présidence aux services aux assurés (VPSA) et plusieurs actions ont été prises par la Société d'assurance automobile du Québec depuis 2012.

En collaboration avec le Centre de prévention du suicide, des ateliers de sensibilisation au suicide ont été offerts et donnés à la majorité des employés du Fonds d'assurance et un protocole d'intervention d'urgence a été élaboré pour faire face à ces situations.

Un réseau de relaieurs en prévention du suicide a été créé afin de supporter le personnel de la Société ainsi qu'une chaîne de référence pour la clientèle présentant des propos suicidaires.

De nouveaux rapports psychologiques ont été élaborés en collaboration avec l'Ordre des psychologues du Québec et l'Association des psychologues du Québec afin d'obtenir l'information optimale au dossier d'indemnisation.

La Société assigne à un même employé tous les dossiers actifs d'une personne accidentée. Ainsi, la Société a une vision globale des dossiers d'indemnisation d'une personne accidentée.

Une ligne sans frais est dédiée aux professionnels de la santé afin de favoriser les échanges entre les employés et les médecins et psychologue traitants de la personne accidentée. Ceux-ci peuvent également préciser dans les rapports médicaux le souhait d'être contactés par un membre de la Direction de l'Expertise conseil en santé.

Un contrôle est également effectué par la Direction de l'amélioration continue pour capter les aspects qui nécessiteraient que de nouvelles actions soient mises en place.

Espérant le tout conforme, recevez nos salutations distinguées.

Direction du soutien et du suivi administratif

333, boul. Jean-Lesage, C-1-31
C.P. 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : 418 528-3700
Télécopieur : 418 528-1221