

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

Le rapport du
président-directeur
général

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005

■ Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

L'agence Contrôle routier Québec

Québec, le 24 mai 2006

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

Monsieur le Président,

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

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

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

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

Le ministre des Transports,



Michel Després

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

Société de l'assurance automobile du Québec

Direction des communications

Case postale 19600

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

Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : www.saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications

Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 2006

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-47235-7

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

Québec, le 30 avril 2006

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

Monsieur le Ministre,

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

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

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

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

Le président-directeur général,



John Harbour

TABLE DES MATIÈRES

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

FAITS SAILLANTS

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

DES CHANGEMENTS À LA DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

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

LE RÉGIME D'ASSURANCE

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

Des efforts pour réduire les dépenses

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

- la table sur l'indemnisation. Cette table a permis de déterminer des mesures pouvant être prises pour contrôler les coûts de l'indemnisation. À la suite des recommandations formulées et d'autres analyses, un plan triennal (...);

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

Des revenus de placements exceptionnels

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

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

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

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Un bilan routier défavorable

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

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

La Table québécoise de la sécurité routière

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

Le projet de loi n° 129

Certaines dispositions de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds ont été modifiées par le projet de loi n° 129 (2005, c. 39), Loi modifiant la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'autres dispositions législatives, qui a été adopté en décembre 2005. Ce projet de loi a pour objet d'harmoniser la loi québécoise avec les nouvelles dispositions de la loi fédérale sur les transports routiers et avec la réglementation afférente. Il permettra d'intervenir de façon progressive auprès des conducteurs qui présentent un risque, comme il est déjà possible d'intervenir auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Ces modifications entreront en vigueur graduellement à partir du 1^{er} janvier 2006.

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Un nouveau permis de conduire au Québec

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

Une plaque d'immatriculation commémorative pour les anciens combattants

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

LA QUALITÉ DES SERVICES

La décroissance de l'effectif

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

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

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

1. Cette donnée diffère légèrement de celle présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004*. Ce changement résulte d'une mise à jour des données utilisées pour le calcul.

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

Les grèves sectorielles

En 2005, les résultats de la Société à l'égard de plusieurs engagements de sa Déclaration de services aux citoyens ont été affectés par un événement qui n'a pas touché l'ensemble des ministères et organismes. En effet, des grèves sectorielles d'employés affiliés au Syndicat de la fonction publique du Québec ont eu cours du 18 mai au 8 juillet, ce qui a empêché ou retardé la prestation de certains services spécialisés. Les activités relatives à l'évaluation de conduite et à la délivrance des permis de conduire plastifiés, notamment, ont été perturbées au cours de l'été. Signalons que, durant la période de grève, pour éviter de porter préjudice aux titulaires de permis dont la date d'expiration était ultérieure au 17 mai, la Société en a exceptionnellement reporté l'échéance. En outre, pour que les services relatifs à l'immatriculation ne soient pas interrompus, des cadres ont fourni le soutien technique nécessaire aux mandataires et aux concessionnaires branchés aux services en ligne SAAQclic. Ils ont également procédé à l'évaluation des conducteurs pour lesquels l'obtention d'un permis de conduire était une condition préalable à leur entrée en fonction dans un nouvel emploi. Enfin, après la grève, le dévouement des employés a permis que, dès le mois de novembre, les activités reprennent leur rythme habituel.

La prestation électronique de services

Quatre nouveaux services offerts au grand public se sont ajoutés à la gamme des services transactionnels déjà disponibles dans le site Web de la Société. Les internautes peuvent maintenant prendre rendez-vous pour un examen de conduite (théorique ou pratique), vérifier la validité d'un permis de conduire, vérifier le droit d'immatriculer un véhicule et remettre en circulation un véhicule remisé. Les services transactionnels offerts par la Société sont rapides, efficaces et accessibles en tout temps.

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



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

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

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

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

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

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

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

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

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

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

L'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

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

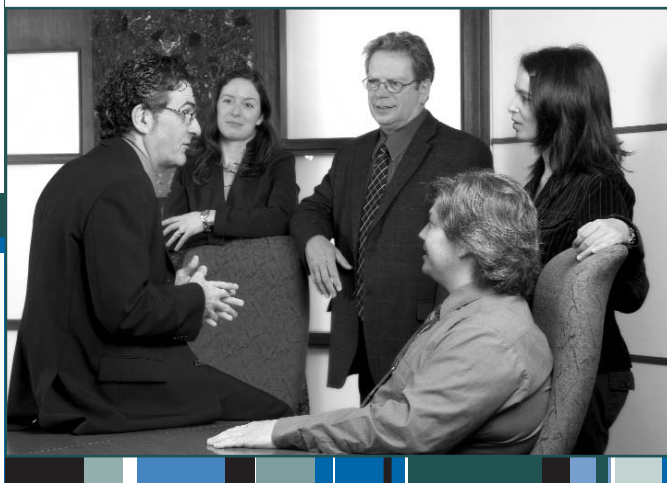
Ces changements constituent un élément important de notre stratégie visant à faire en sorte que les résidents du Québec puissent continuer à bénéficier, longtemps encore, de l'un des régimes d'assurance automobile les meilleurs et les moins chers au monde. Nous comptons sur le concours de notre personnel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

LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

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

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

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



LA GESTION DU PERSONNEL

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

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

L'ÉQUILIBRE FINANCIER

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

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

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

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

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

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

SERVICES QUÉBEC

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

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

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

LE COURAGE D'AGIR

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

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



John Harbour
Avril 2006

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

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

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

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

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

Le président-directeur général,



John Harbour
Québec, avril 2006

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

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

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

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

La directrice de la vérification interne,



Claire Monette
Québec, avril 2006

INTRODUCTION

LA REDDITION DE COMPTES EXIGÉE

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

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

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

LA PRÉSENTATION DU RAPPORT

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

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

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

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

LA SOCIÉTÉ

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

LA MISSION

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

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

La Société exécute également tout autre mandat qui lui est confié par la loi ou par entente avec le gouvernement, ou avec l'un de ses ministères ou organismes, comme le programme d'adaptation de véhicules et l'octroi de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées.

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

La Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, telle qu'elle a été modifiée par le projet de loi n° 55⁴, prévoit que la Société agit comme fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec. En cette qualité,

- elle administre le régime public d'assurance automobile sans égard à la responsabilité, mis en place par la Loi sur l'assurance automobile. Les

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

- elle mène des activités de promotion de la sécurité routière en vue d'amener les usagers de la route à adopter un comportement sécuritaire, ce qui permet de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. La population québécoise peut ainsi bénéficier de barèmes de contributions d'assurance considérés comme étant parmi les plus favorables au nord du Mexique;
- en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, elle recommande les modifications législatives et réglementaires utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application. Elle met également au point des politiques et des programmes en matière de sécurité routière, et elle en fait le suivi;
- elle perçoit les contributions qui servent à financer l'application du régime d'assurance. Elle a aussi la responsabilité de fixer le taux des contributions d'assurance automobile, après avoir obtenu et rendu public l'avis d'un conseil d'experts constitué à cette fin.

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

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

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

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

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

Des actions empreintes de valeurs

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

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

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

UN PEU D'HISTOIRE

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

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

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

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

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

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

6.

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

7.

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

LA DIRECTION

Le président-directeur général

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

Le conseil d'administration

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

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

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

Le comité de gouvernance

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

Le comité de vérification

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

Le comité des services à la clientèle

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

Le comité sur les technologies de l'information

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

Le comité de direction

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

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

9.
Le Code d'éthique et de déontologie des
administrateurs de la Société est présenté
à l'annexe 2 du présent fascicule.

10.
Voir ci-dessous la description de ces
comités.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT



John Harbour

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

VICE-PRÉSIDENT



Ludger St-Pierre

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

20



Ida Crasto

Affaires
Andersen-Sima Maritime inc.



André Lesage

Comptabilité
Heenan Blaikie



Céline Garneau

Droit
Langlois, Kronström,
Desjardins



André Gauthier

Affaires
André Gauthier Holding inc.



Serge Ménard

Affaires
Place des Galeries inc.



William-Peter Nash

Affaires
Digico Réseau Global



Serge Rémillard

Affaires
Raymond, Chabot,
Grant, Thornton
Gestion du patrimoine



Marie Carole Tétreault

Droit
Fasken, Martineau,
DuMoulin

LE COMITÉ DE DIRECTION

PRÉSIDENT



John Harbour

Président-directeur général



Martin Breton

Vice-président aux affaires
institutionnelles



Jean-François Brouard

Directeur général de
Contrôle routier Québec



Claude Hallé

Vice-président aux services
à la clientèle



André Legault

Vice-président à l'administration
et aux finances



Johanne St-Cyr

Vice-présidente à la
sécurité routière



Nathalie Tremblay

Vice-présidente aux opérations
du Fonds d'assurance
automobile



Claude Gélinas

Directeur du secrétariat et
des affaires juridiques

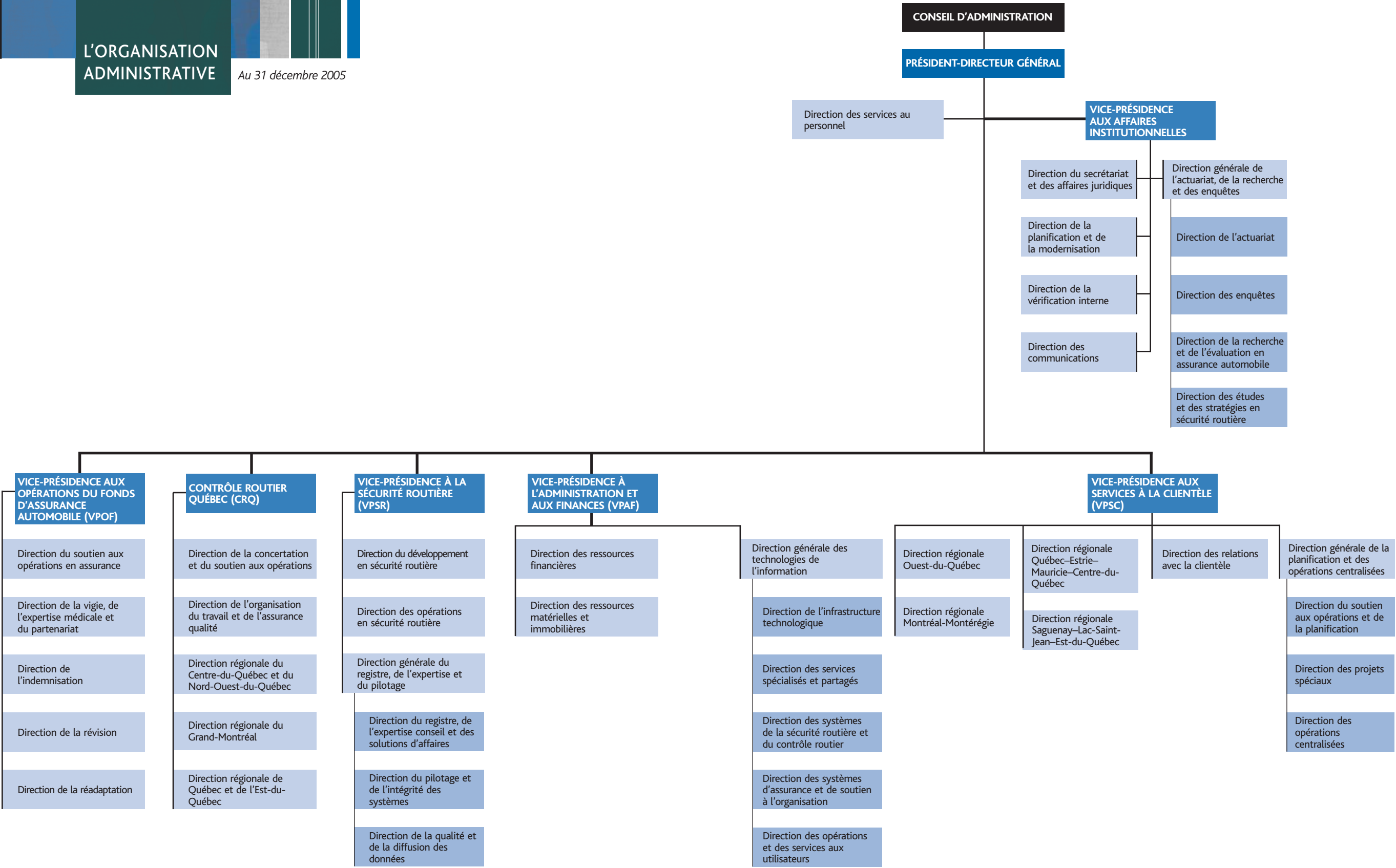


Jocelyne Angers

Directrice des services
au personnel

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au 31 décembre 2005



L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

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

La Direction des services au personnel

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

La Vice-présidence aux affaires institutionnelles

La Vice-présidence aux affaires institutionnelles coordonne des dossiers à portée organisationnelle et gère certains services centralisés. Ainsi, elle assume la responsabilité de la planification stratégique pluriannuelle de la Société, de la Déclaration de services aux citoyens, du plan d'amélioration des services, de l'information de gestion stratégique et du rapport annuel de gestion. Elle assure le suivi de la santé financière du Fonds d'assurance automobile. Elle fait des études, des recherches et des évaluations en matière de sécurité routière et d'assurance automobile. Elle est responsable de l'ensemble des activités de vérification interne et d'enquête. Elle voit aux communications de la Société avec sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général. Elle assure les activités du Secrétariat¹¹ et pour la coordination de la sécurité informatique. Elle regroupe également les services-conseils juridiques et la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et devant les tribunaux administratifs. Enfin, elle assume la responsabilité du Bureau des plaintes de la Société.

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

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

L'agence Contrôle routier Québec

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

La Vice-présidence à la sécurité routière

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

11.
Loi sur l'accès aux documents des
organismes publics et sur la protection
des renseignements personnels
(L.R.Q., c. A-2.1).

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

La Vice-présidence à l'administration et aux finances

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

La Vice-présidence aux services à la clientèle

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

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

Une clientèle nombreuse et diverse

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. N'importe où dans le monde, elles sont couvertes, sans égard à la faute, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile. Les personnes qui résident à l'extérieur du Québec et qui circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec bénéficient également du régime.

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

Des partenaires appréciés

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

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

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

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

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

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

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

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

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

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

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

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

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

12.

En avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que ce nouveau système n'est toujours pas déployé dans les centres de services, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

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

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS PAR LA SOCIÉTÉ¹³

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Règlement sur le revenu (A-25, r.11)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Loi concernant la taxe sur les carburants

(L.R.Q., c. T-1)

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

Loi concernant les services de transport par taxi

(L.R.Q., c. S-6.01)

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

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

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

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

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

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

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

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

« administrateur » :

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

« autorité compétente » : désigne :

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

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

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

« contrat » : comprend un contrat projeté;

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE

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

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

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

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

CHAPITRE III RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La discrétion et la confidentialité

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

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

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

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

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

La loyauté et l'intégrité

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

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

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

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

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

L'impartialité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE IV MODALITÉS D'APPLICATION

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

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

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

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

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

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

14.
Personnel de bureau, technicien et assimilé.

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

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

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

