

LES FAITS SAILLANTS

Rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile
Rapport annuel de gestion du contrôle routier

2001



Le 11 février 2002, je prenais le relève de M. Jean-Yves Gagnon comme président du Conseil d'administration et directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec. J'ai donc le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société et celui portant sur le contrôle routier pour l'exercice qui a pris fin le 31 décembre 2001.

En 2001, la Société s'est engagée résolument sur la voie tracée par la Loi sur l'administration publique. Elle a fait connaître ses orientations dans le plan stratégique 2001-2005 que le ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale et elle a pris des engagements publics à l'égard de sa prestation de services, en publiant sa Déclaration de services aux citoyens. Dans les présents rapports, elle rend compte des résultats obtenus.


JACQUES BRIND'AMOUR

ÉVÉNEMENTS D'IMPORTANCE EN 2001

Considérant les objectifs poursuivis et les engagements pris, les résultats, obtenus notamment à l'aide de sondages, démontrent, dans l'ensemble, une progression qui ne se dément pas. En voici un aperçu :

À propos

de la qualité des services aux citoyens...

La Société a un taux de réussite égal ou supérieur à 80 % pour 11 normes quantitatives de la déclaration de services aux citoyens.

Les clients considèrent qu'ils sont traités avec respect, équité et confidentialité dans un langage simple, clair, compréhensible.

Les clients estiment que les employés leur fournissent des renseignements fiables et dans des délais raisonnables.

La satisfaction des clients est moins élevée en ce qui concerne les communications téléphoniques, car le temps d'attente est parfois un peu long. La Société a commencé de faire des efforts importants pour améliorer le service téléphonique et en accroître l'accessibilité, incluant la création de postes de préposés additionnels.

Dans le secteur de l'indemnisation, on a vu l'important redressement se poursuivre, avec l'embauche de personnel additionnel et avec l'instauration d'un processus permanent de contrôle de la qualité.

À propos

des usagers de la route et de la sécurité routière...

En 2001, le bilan routier est exceptionnel, avec le nombre de décès le moins élevé sur les routes (615 cas) depuis 53 ans; quant au nombre de blessés graves, il est le moins élevé (5 062 cas) depuis 1978, année de la création de la Société.

Signalons aussi l'adoption de la *Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool* introduisant de nouvelles mesures contre la conduite sous l'effet de l'alcool, et sanctionnant les comportements répréhensibles au volant.

La satisfaction des usagers de la route à l'égard des services reçus (incluant le temps d'attente) est généralement très élevée. La Société atteint confortablement ses objectifs de service pour ce qui est du service au comptoir, dans les points de service et des autres services aux usagers de la route.

À propos

des résultats financiers...

En 2001, nous avons enregistré un déficit de 33,1 millions de dollars qui s'explique, surtout, par l'insuffisance des contributions d'assurance et par la baisse significative du rendement des placements de la Société.

Le régime d'assurance demeure capitalisé, mais il est sous-financé, puisque les contributions d'assurance financent moins de 60 p. 100 des besoins réels. Ces contributions demeurent au plus bas niveau possible (à 130 \$) pour une quatrième année consécutive.

À propos

des renseignements personnels....

La Société a pris des mesures visant, notamment, à empêcher les cas de bris de confidentialité, en imposant de nouvelles règles aux mandataires et à leur personnel ayant accès à ses bases de données.

Aussi, la Société exerce la plus grande prudence à l'égard du développement de ses projets de commerce électronique (inforoute pour les mandataires en vérification mécanique, pour les commerçants de véhicules, et pour le grand public), afin d'assurer un haut degré de protection des renseignements personnels.

Société de l'assurance
automobile

Québec 

QUELQUES CHIFFRES EN 2001

- Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,7 p. 100 par année. Par ailleurs, alors que les femmes ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires en 1978, leur taux était de 46 p. 100 en 2001. Ainsi, en 2001, le Québec comptait un peu plus de 4,5 millions de conducteurs (2,43 M d'hommes, 2,11 M de femmes).
- Quant au nombre de véhicules autorisés à circuler, il s'élevait à 4 762 691 (4 660 947, en 2000, et 2 951 387, en 1978). Malgré une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse de véhicules accidentés (401 949, en 1978; 245 310, en 2000; 227 818, en 2001).
- En 2001, la Société a reçu 31 520 demandes d'indemnité, ce qui est un peu inférieur à l'année précédente. Cependant, les indemnités versées en 2001 représentaient près de 606 millions de dollars, comparativement à un peu plus de 548 millions de dollars en 2000.
- Les services d'information à la clientèle ont reçu 1 262 878 appels téléphoniques, comparativement à 542 051 appels destinés aux services automatisés.
- Au 31 décembre, la Société disposait d'un total de 2 892 ETC qui se partageaient en 2 433 postes réguliers et 459 postes occasionnels, une augmentation de 4,1 p. 100 relativement à l'an 2000.
- L'indemnité forfaitaire de décès au conjoint survivant était fixée entre 51 155 \$ (minimum) et 257 500 \$ (maximum). Celle pour les inconvénients comme la perte de jouissance de la vie, la souffrance psychique et la douleur atteignait la somme maximale de 179 375 \$.

PARMIS LES RÉALISATIONS EN 2001

Projet de loi n° 38

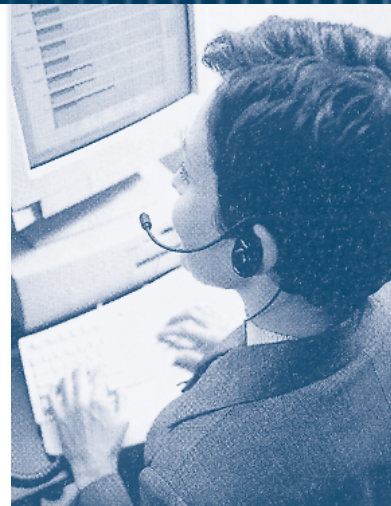
Adoptée par l'Assemblée nationale le 21 juin, la Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool introduit de nouvelles mesures afin de lutter davantage contre les récidives en cette matière. Ces mesures sont innovatrices, puisqu'elles sont basées sur une approche préventive (processus d'évaluation obligatoire), c'est-à-dire sur le repérage et l'accompagnement des personnes qui ont de la difficulté à dissocier la conduite d'un véhicule et la consommation d'alcool. Par ailleurs, la loi devient plus sévère avec les récidivistes dans le but évident de les amener à modifier leur comportement face à la consommation d'alcool. Ainsi, ces personnes se verront retirer leur permis pour une plus longue période et se verront contraintes d'utiliser un détecteur d'alcool dans leur véhicule au moment d'obtenir un nouveau permis.

Points d'inaptitude

L'évolution des comportements à risque chez les conducteurs entraîne une révision de la table de points d'inaptitude. Certaines infractions sont maintenant assorties de points d'inaptitude alors que d'autres voient leur pondération modifiée. Le 20 septembre 2001 a marqué l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur les points d'inaptitude.

Le no-fault en commission parlementaire

La Commission des transports et de l'environnement a tenu, du 11 septembre au 18 octobre, des auditions publiques dans le cadre de la consultation générale sur le document de référence intitulé *Le régime public d'assurance automobile du Québec*. Cet exercice démocratique aura des retombées sur plusieurs plans. Il permettra, notamment, d'améliorer le processus d'indemnisation et de révision, de même que la qualité des services offerts à la clientèle. Des modifications législatives sont également prévues afin de rembourser certains frais aux « victimes par ricochet » et d'augmenter l'indemnité pour les frais funéraires.



L'alcool au volant, la vitesse excessive, les jeunes, la sécurité à vélo, les piétons, la ceinture de sécurité

Nos campagnes de promotion et de sensibilisation se sont déroulées en plusieurs temps. Celle sur *L'alcool au volant* (télévisée en mai et en novembre) exhortait les consommateurs d'alcool de pas conduire après avoir bu; des barrages routiers, largement publicisés, étaient mis en place au même moment. *La vitesse excessive* s'est déroulée en avril, juin et juillet, et comportait, elle aussi, une campagne télévisée et deux opérations intensives de contrôle de la vitesse en collaboration avec les services de police. *Les jeunes conducteurs* (16 à 24 ans) ont eu droit à des messages dans les salles de cinéma et dans certaines émissions de télévision. Une autre campagne à la radio (septembre et octobre) incitait *les piétons* mais aussi les conducteurs à la prudence. Les campagnes sur les *sièges d'auto pour enfants* (tout au long de 2001) et sur *le port de ceinture de sécurité* (à l'automne) ont amené la distribution de dépliants et de lettres de sensibilisation, des activités de vérification, de contrôle et de formation, des ententes avec la police et, enfin, la révision de la table de points d'inaptitude.

Les « coussins gonflables reconstruits »

Dès que le problème fut soulevé par la Gendarmerie royale, en juin, la Société a mis en œuvre une série d'actions afin d'assurer la sécurité du public : plan d'intervention, expertise de l'École polytechnique, essais de déploiement, traitement juridique du dossier, information médiatique du public, rappel des coussins défectueux, etc. La Société continue de suivre de près ce dossier.

Des projets de recherche

De nombreux projets de recherche en matière de soins aux personnes accidentées sont menés par la Société ou financés avec sa participation. Signalons, tout particulièrement, la mise en place, en 2001, du *Programme national de recherche en traumatologie*, qui s'étendra jusqu'en 2005. Par ailleurs, sur le plan de la sécurité routière, l'étude épidémiologique sur l'alcool, les drogues et la conduite automobile constitue l'une des recherches majeures en cours.



À PROPOS DU CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

L'agence chargée du contrôle du transport de personnes et de marchandises par véhicules lourds

Croissance importante de l'effectif

En mai 2001, Contrôle routier Québec a accueilli 79 nouvelles recrues, soit 52 contrôleurs routiers assermentés, 13 enquêteurs en entreprise et 14 inspecteurs en vérification mécanique, qui ont été déployés dans les différents services territoriaux de contrôle routier et parrainés par un collègue.



Entente sur le statut de constable spécial

Une entente signée le 23 mars entre le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le sous-ministre du ministère de la Sécurité publique confère aux contrôleurs routiers le statut de constable spécial. Cette entente repose sur l'article 519.68 du Code de la sécurité routière et permet notamment aux contrôleurs routiers d'intervenir lorsqu'ils constatent qu'une infraction criminelle est commise dans l'exercice de leurs fonctions.

Opérations spéciales d'envergure

En plus de ses activités de contrôle régulières, Contrôle routier Québec a organisé 70 opérations spéciales de vérification sur route, dont les opérations *Conteneur* dans le Port de Montréal, *Blocus* sur les autoroutes 20 et 40, *Blocus Nord-Est*, opération *Kilo*, et autres.

De plus, un groupe d'inspecteurs en vérification mécanique et d'enquêteurs ont procédé à la vérification systématique des entreprises de transport nolisé et interurbain de personnes sur route.

Quelques chiffres en 2001, par rapport à l'année 2000

Augmentation du nombre de mouvements de transport vérifiés sur route :

112 067, comparativement à 90 839

Augmentation du nombre de vérifications mécaniques sur route :

35 411, comparativement à 28 212

Augmentation du nombre de dossiers d'entreprise et de dossiers de conducteurs vérifiés en entreprise :

935 dossiers d'entreprise comparativement à 927

3 499 dossiers de conducteurs comparativement à 2 715

Nombre de véhicules vérifiés lors de contrôles de la qualité

- chez les mandataires :
638, comparativement à 524
- dans les entreprises qui ont adhéré au Programme d'entretien préventif :
5 063, comparativement à 5 825.



Direction des communications

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boul. Jean-Lesage, O-M-52
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : (418) 528-4071

Télécopieur : (418) 644-5861

www.saaq.gouv.qc.ca