

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2004

LES RÉSULTATS

TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE	3
LES OBJECTIFS	5
Le plan stratégique 2001-2005 révisé	6
La Déclaration de services aux citoyens révisée	10
LES RÉSULTATS	12
Une vue d'ensemble des résultats	13
Les résultats à l'égard du plan stratégique	15
Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens	45
L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	61
La protection des renseignements personnels	61
Les orientations gouvernementales en matière de gestion des personnes	63
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration	67
Le code de déontologie des administrateurs de la Société	67
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	68
L'allègement réglementaire et administratif	70

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 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-44560-0

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

NOTE LIMINAIRE

Le présent fascicule du rapport annuel de gestion 2004 de la Société porte sur les résultats qu'a obtenus la Société à l'égard des objectifs de son plan stratégique et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

D'abord, il résume les objectifs visés, puis il présente un tableau de bord de quelques résultats clés. Ensuite vient la reddition de comptes à l'égard, d'une part, du plan stratégique et, d'autre part, de la Déclaration de services aux citoyens. Le volume se termine avec la reddition de comptes à l'égard de politiques gouvernementales diverses.

Rappelons que la déclaration du président-directeur général et le rapport de la Direction de la vérification et des enquêtes s'appliquent au présent fascicule¹.

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

LES OBJECTIFS

Le présent rapport annuel rend compte des résultats atteints à l'égard des objectifs du plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Dans la deuxième moitié de l'année 2002, en raison des changements intervenus depuis la production de son plan stratégique 2001-2005, la Société a entrepris une réflexion qui a mené, en 2003, à la mise en place d'un plan stratégique révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005. Dans le cours de ce processus de révision, la Société a tenu compte des intentions et des priorités du gouvernement. Un tableau synthèse du plan stratégique révisé est présenté ci-après.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, à cet égard, elle prend des engagements publics. En juillet 2003, elle a rendu publique une version révisée de sa Déclaration de services aux citoyens. Cette nouvelle version a été préparée en ayant à l'esprit des objectifs de simplification et de plus grande harmonisation des normes de prestation de services. Les engagements de la déclaration révisée sont présentés ci-après.

LE PLAN STRATÉGIQUE

2001-2005 RÉVISÉ

En fonction des enjeux perçus, la Société a précisé ses orientations stratégiques pour l'horizon 2005. Ces orientations ont pour objet, respectivement, la qualité des services, le régime d'assurance automobile, la sécurité routière et la gestion du personnel et des ressources.

L'ORIENTATION 1, SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle ou qu'ils le soient, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continuera de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, elle veillera à garantir la sécurité de l'information qu'elle détient. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 2, SUR LE RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le Québec bénéficie d'un régime d'assurance automobile sans égard à la faute à la fois avantageux et peu coûteux pour les assurés. Pour garantir la pérennité de ce régime, la Société veillera à en consolider l'équilibre financier selon des principes d'équité. Elle se propose également de le faire évoluer, tout en en préservant les fondements, pour qu'il continue de répondre aux valeurs et aux attentes des citoyens. À cette fin, elle se propose de mener, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et de voir à ce que la population soit bien informée. Trois objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 3, SUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'insécurité routière engendre un coût social important et entraîne des frais directs d'indemnisation et de réadaptation pour le régime d'assurance automobile. Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait d'arriver à les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer d'améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle verra à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mènera également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veillera plus efficacement à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises. Dix objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

L'ORIENTATION 4, SUR LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES

Soucieuse de la cohérence et de l'intégration de ses actions et partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats en utilisant de façon optimale l'ensemble des ressources à sa disposition. À cet égard, elle vise également à assurer la relève de son personnel, à veiller à son mieux-être et à le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée. Sept objectifs stratégiques concourent à cette orientation.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2005

RÉVISÉ POUR LA PÉRIODE S'ÉCHELONNANT DE 2003 À 2005

MISSION												
PROTÉGER ET ASSURER LA PERSONNE CONTRE LES RISQUES LIÉS À L'USAGE DE LA ROUTE												
ENJEUX	Offrir une prestation de service de qualité adaptée aux attentes des citoyens				Assurer la pérennité du régime d'assurance automobile				Améliorer la sécurité des personnes sur le réseau routier		Accomplir la mission avec efficacité et efficience	
ORIENTATIONS	1 Garantir à la clientèle des services de qualité				2 Faire évoluer le régime québécois et le mettre en valeur auprès de la population				3 Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec		4 Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats	
AXES D'INTERVENTION	1.1 Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens	1.2 Garantir la sécurité de l'information	2.1 Veiller à l'équilibre financier du régime	2.2 Améliorer l'information sur le régime	3.1 Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier	3.2 Améliorer le comportement des usagers de la route	3.3 Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises	4.1 Partager une vision d'entreprise	4.2 Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats	4.3 Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre	4.4 Veiller au mieux-être du personnel	
OBJECTIFS	<p>1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société</p> <p>1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé en vue d'un prompt retour à une vie la plus près possible de celle qu'elles avaient avant l'accident</p> <p>1.1.3 Prévenir les litiges</p> <p>1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges</p> <p>1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle</p>	<p>1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données</p> <p>1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information</p>	<p>2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories d'assurés et entre les générations</p>	<p>2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société</p> <p>2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime</p>	<p>3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs</p> <p>3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés</p>	<p>3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leurs facultés sont affaiblies par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue</p> <p>3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse</p> <p>3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière</p> <p>3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants</p> <p>3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons</p> <p>3.2.6 Consolider et développer le partenariat, et accentuer l'action régionale de la Société en matière de sécurité routière</p>	<p>3.3.1 Réduire le taux de défauts mécaniques majeures sur les véhicules lourds</p> <p>3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier</p>	<p>4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation</p>	<p>4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats</p> <p>4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes</p> <p>4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société</p>	<p>4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel</p> <p>4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)</p>	<p>4.4.1 Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en leur offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante</p>	

LA DÉCLARATION

DE SERVICES AUX CITOYENS RÉVISÉE

La Déclaration de services aux citoyens révisée de la Société fait état de normes générales touchant les relations avec les citoyens et de normes spécifiques touchant les communications avec les citoyens et les principaux services. Ces normes se répartissent en quatre groupes :

- six normes touchant les relations avec les clients et l'attitude du personnel. Elles comprennent un nouvel engagement, celui d'informer au sujet des délais de service;
- cinq normes relatives aux communications avec les citoyens. Elles portent sur les appels téléphoniques, sur le courrier électronique et sur la correspondance écrite;
- sept normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur le service en centre de services, sur les rendez-vous pour examen de conduite, sur la délivrance des permis de conduire, sur le dossier de propriétaire ou exploitant de véhicules lourds et sur l'interception par un contrôleur routier;
- trois normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur les communications avec les citoyens dans le traitement de leur dossier d'indemnisation, de réadaptation ou en révision.

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

Nos engagements spécifiques

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN CENTRE DE SERVICES?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

VOUS VOULEZ OBTENIR UNE ÉVALUATION DE VOS HABILITÉS DE CONDUITE?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
 - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une moto-cycllette;
 - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

VOUS DEMANDEZ OU RENOUVELEZ VOTRE PERMIS DE CONDUIRE?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

VOUS ÊTES PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

VOUS ÊTES ACCIDENTÉ DE LA ROUTE?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
 - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
 - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

VOUS ÊTES INTERCEPTÉ SUR LA ROUTE PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER?

- Minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou défectuosité n'est détectée.

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

- Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

LES RÉSULTATS

Les résultats qu'a obtenus la Société en 2004 sont présentés selon la structure suivante.

- Quelques résultats clés obtenus par la Société
- Les comparaisons avec l'extérieur : possibilités et limites
- Les résultats à l'égard du plan stratégique
 - Un tableau sommaire
 - Orientation 1 : Garantir à la clientèle des services de qualité
 - Orientation 2 : Faire évoluer le régime québécois d'assurance automobile et le mettre en valeur auprès de la population
 - Orientation 3 : Continuer à réduire le nombre de victimes de la route au Québec
 - Orientation 4 : Poursuivre la mise en place de la gestion axée sur les résultats
- Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens
 - Un tableau sommaire
 - Nos engagements généraux
 - Nos engagements en matière de communication avec les citoyens
 - Nos engagements envers les usagers de la route
 - Nos engagements envers les personnes accidentées

UNE VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

La Société mesure régulièrement son rendement en ce qui concerne la mise en œuvre des objectifs de son plan stratégique et l'application des normes de prestation de services proclamées dans sa Déclaration de services aux citoyens, et en ce qui a trait à un certain nombre d'autres questions d'importance. Le tableau qui suit présente quatre résultats globaux obtenus au cours de l'année 2004; ces résultats correspondent à des priorités de la Société.

Objectifs	Résultats
La Société s'engage à offrir un service de qualité qui répond aux attentes des citoyens.	<p>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service reçu²</p>
La Société s'engage à la diligence dans la prestation de ses services.	<p>Taux global de respect des normes de diligence³</p>
La Société vise l'autofinancement du régime public d'assurance automobile.	<p>Ratio de financement du régime d'assurance automobile pour l'année 2004⁴</p>
La Société a pour objectif d'améliorer la sécurité routière et, notamment, de réduire le nombre de victimes de la route.	<p>Moyenne triennale du nombre de décès sur les routes du Québec (1978-1980 et 2002-2004)⁵</p>
	<p>Moyenne triennale du nombre de blessés graves sur les routes du Québec (1978-1980 et 2002-2004)⁵</p>

2. Selon une enquête qu'a menée la firme SOM en janvier 2003.

3. Cet indicateur mesure le taux de respect global des normes relatives à la diligence et mentionnées dans la Déclaration de services aux citoyens.

4. Le financement du régime est traité ci-après, soit à la page 25 et suivantes.

5. Les résultats relatifs à la sécurité routière sont traités ci-après, soit à la page 28 et suivantes.

LES COMPARAISONS AVEC L'EXTÉRIEUR

Pour permettre au lecteur d'apprécier le rendement dont un rapport annuel fait état, il est recommandé, entre autres, d'établir des comparaisons avec d'autres juridictions administratives ou avec d'autres organismes, selon le cas. L'objet de la présente section est de donner un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir en ce qui a trait aux domaines spécialisés que sont les régimes d'assurance et la sécurité routière.

EN MATIÈRE DE RÉGIMES D'ASSURANCE

En matière d'assurance automobile, la Société se compare surtout aux autres provinces du Canada, et aussi, dans une moindre mesure, à certains États des États-Unis. Le montant des primes, le taux de retour aux assurés, la couverture d'assurance et le niveau des indemnités font partie des objets de comparaison possibles. À cause des différences de contexte, les régimes d'assurance automobile en vigueur dans d'autres pays du monde font l'objet de documentation plutôt que de comparaison.

Des comparaisons peuvent aussi être établies avec d'autres régimes publics québécois, comme ceux de la santé et de la sécurité du travail, de l'indemnisation des victimes d'actes criminels et des rentes. Les éléments de comparaison possibles incluent la situation financière, les normes et les modalités d'indemnisation ainsi que certains aspects du service.

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif général est de réduire le nombre de victimes de la route, principalement les morts et les blessés graves. En cette matière, le Québec se compare naturellement à l'Ontario, à l'ensemble du Canada et aux États-Unis, avec lesquels, à cause de la similarité de l'environnement routier, il est possible d'établir des parallèles aussi bien en général que par rapport à des facettes particulières. Le Québec peut aussi se comparer aux pays de l'Europe de l'Ouest, mais surtout globalement. Dans leur cas, en effet, la prudence s'impose sur des questions plus pointues; par exemple, les accidents mettant en cause une motocyclette sont difficiles à comparer, puisque ce type de véhicule est beaucoup plus répandu dans certains pays qu'il ne l'est au Québec. Enfin, une comparaison globale avec l'Australie ou avec la Nouvelle-Zélande peut aussi avoir un certain intérêt.

Le fait que certains renseignements ne soient pas disponibles peut réduire les comparaisons possibles. Ainsi, si l'on désirait comparer le nombre de victimes par 100 millions de kilomètres parcourus, les données pourraient ne pas être disponibles, ne devenir disponibles qu'avec beaucoup de retard ou encore être sujettes à caution en raison de la méthode utilisée pour les établir.

LES LIMITES DE LA COMPARAISON

La comparaison est utile pour donner un aperçu ou un ordre de grandeur du rendement obtenu ailleurs dans un domaine comparable. Elle ne permet généralement pas de tirer des conclusions sur des rendements précis. Les contextes, en effet, diffèrent, et les outils et les méthodes de mesure peuvent aussi comporter des différences notables.

De plus, dans le cas de sondages d'opinion, lorsque les résultats sont présentés sur des échelles différentes — par exemple, un sondage peut utiliser une échelle de 1 à 10 alors que l'autre utilise une échelle de 1 à 7 —, la transformation d'échelle rend la comparaison encore plus hasardeuse. Seule une comparaison des ordres de grandeur peut alors être envisagée.

LES RÉSULTATS

À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes relativement aux 27 objectifs stratégiques de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des objectifs stratégiques, regroupés par orientation stratégique et par axe d'intervention.

UN TABLEAU SOMMAIRE

OBJECTIF	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
ORIENTATION 1 : GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ		
Axe d'intervention 1.1 : Faire évoluer le service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens		
1.1.1 Améliorer l'accès aux services de la Société (téléphonie, réclamation des accidentés, modes de paiement, prestation électronique, diversité de la population).	Ajout de nouveaux services en ligne. Adoption d'une politique de gestion de la diversité.	18
1.1.2 Offrir aux personnes accidentées un service personnalisé en vue d'un prompt retour à une vie la plus près possible de celle qu'elles avaient avant l'accident.	Programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires entièrement déployé.	20
1.1.3 Prévenir les litiges.	Nouveau processus instauré pour favoriser la communication entre le réclamant, l'agent d'indemnisation et le réviseur.	21
1.1.4 Favoriser le règlement à l'amiable des litiges.	Accentuation de la conciliation.	21
1.1.5 Moderniser le réseau des points de service en vue d'assurer la pérennité du service à la clientèle.	Modernisation de 22 centres de services; installation de la nouvelle application de photographie dans tous les points de service.	22
Axe d'intervention 1.2 : Garantir la sécurité de l'information		
1.2.1 Garantir la sécurité et l'intégrité des données.	Développement d'un nouveau système permettant la communication de renseignements de façon sécuritaire.	23
1.2.2 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'entreprise en matière de sécurité de l'information.	Collecte des données en cours.	23
ORIENTATION 2 : FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION		
Axe d'intervention 2.1 : Veiller à l'équilibre financier du régime		
2.1.1 Assurer l'autofinancement du régime en visant l'équité entre les catégories de cotisants et entre les générations.	Important sous-financement du fonds d'assurance.	24
Axe d'intervention 2.2 : Améliorer l'information sur le régime		
2.2.1 Revoir l'approche d'information à la population quant au régime d'assurance automobile et quant aux services offerts par la Société.	Processus non revu.	26
2.2.2 Mener, de façon continue, une évaluation comparée du régime.	Comparaison des régimes canadiens achevée. Mise à jour des indicateurs de primes pour 2003.	26

ORIENTATION 3 : CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Axe d'intervention 3.1 : Améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier

3.1.1 Améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs.	Structure du nouveau profil approuvée.	29
3.1.2 Améliorer le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés.	Poursuite des travaux.	29

Axe d'intervention 3.2 : Améliorer le comportement des usagers de la route

3.2.1 Réduire le nombre de personnes qui conduisent alors que leurs facultés sont affaiblies par l'alcool, par les drogues ou par la fatigue.	Augmentation de la proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie excédant la limite permise.	30
3.2.2 Réduire le nombre de conducteurs qui excèdent les limites de vitesse.	Augmentation du nombre moyen de décès et de blessés graves occasionnés par la vitesse.	32
3.2.3 Intervenir de façon particulière auprès des conducteurs présentant des risques plus élevés pour la sécurité routière.	Travaux en cours au sujet des conducteurs de véhicules lourds.	33
3.2.4 Accroître le taux d'utilisation appropriée des ceintures de sécurité et des sièges d'auto pour enfants.	Légère diminution du taux de port de la ceinture durant la nuit.	33
3.2.5 Améliorer la sécurité des piétons.	Légère augmentation du nombre de décès et de blessés graves.	34
3.2.6 Consolider et développer le partenariat et accentuer l'action régionale de la Société en matière de sécurité routière.	Mise sur pied d'une activité de sensibilisation à la sécurité routière en entreprise.	36

Axe d'intervention 3.3 : Améliorer la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises

3.3.1 Réduire le taux de défauts mécaniques majeures sur les véhicules lourds.	Dépôt des résultats d'une enquête de conformité des véhicules lourds affectés au transport des personnes.	37
3.3.2 Maximiser les effets du contrôle routier.	Diminution des vérifications sur route et augmentation des inspections des entreprises à risque.	38

ORIENTATION 4 : POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Axe d'intervention 4.1 : Partager une vision d'entreprise

4.1.1 Faire participer l'ensemble du personnel à la démarche de renouvellement de la mission, de la vision d'avenir et des valeurs communes de l'organisation.	Démarches amorcées.	40
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	----

Axe d'intervention 4.2 : Mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats

4.2.1 Achever l'instauration du nouveau cadre gouvernemental de gestion axée sur les résultats.	71 % des gestionnaires formés.	40
4.2.2 Mettre en place un plan pluriannuel d'évaluation des programmes.	Amorce de travaux visant la révision de la politique d'évaluation de programme.	41
4.2.3 Développer l'information stratégique de la Société.	Production d'un tableau de bord dans 83 % des secteurs. Déploiement du réseau de veille stratégique.	41

Axe d'intervention 4.3 : Assurer une gestion planifiée de la main-d'œuvre

4.3.1 Préparer et planifier la relève du personnel.	Importante hausse du taux de recrutement de jeunes. Nomination de 25 nouveaux cadres.	42
4.3.2 Assurer une intégration réussie du personnel venant de groupes cibles (communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones).	En région, amélioration du recrutement de personnel régulier venant de groupes cibles.	43

Axe d'intervention 4.4 : Veiller au mieux-être du personnel

4.4.1 Promouvoir la santé physique et psychologique des personnes en offrant un environnement de travail stimulant, sain et sécuritaire à l'intérieur d'une organisation reconnaissante.	Mise en place de diverses mesures d'amélioration de la santé.	44
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----

ORIENTATION 1 GARANTIR À LA CLIENTÈLE DES SERVICES DE QUALITÉ

La Société veut garantir aux citoyens des services de qualité, peu importe que ceux-ci leur soient fournis directement par elle-même ou, en son nom, par d'autres organismes. À cette fin, elle continue de faire évoluer son service en tenant compte des besoins et des attentes des citoyens. De plus, puisque la sécurité fait partie intégrante de la qualité du service, la Société voit à la sécurité de l'information qu'elle détient.

AXE D'INTERVENTION 1.1 : FAIRE ÉVOLUER LE SERVICE EN TENANT COMPTE DES BESOINS ET DES ATTENTES DES CITOYENS

La Société améliore l'accès à ses services, notamment par téléphone. Elle apporte également d'importantes améliorations au service s'adressant aux personnes accidentées et elle prend des dispositions pour prévenir les litiges qui pourraient survenir avec ces personnes. De plus, elle favorise le règlement à l'amiable des litiges avec ses clients et avec ses fournisseurs. Enfin, elle poursuit la modernisation de son réseau de points de service, ce qui lui permettra de continuer à offrir à sa clientèle des services de qualité.

OBJECTIF

1.1.1

AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES			
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	84 %	80 %	80 %
Taux d'appels abandonnés	9 %	5 %	5 %
Taux d'appels rejetés	36 %	10 %	5 %
LA RÉCLAMATION DES ACCIDENTÉS	L'expérience pilote n'a pas eu lieu.	Mener une expérience pilote.	Traiter, par ce processus simplifié 5 000 demandes venant des personnes accidentées.
LES MODES DE PAIEMENT			
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et Internet	Les deux services sont offerts à la Banque Nationale, mais seul le service par Internet est offert aux clients du Mouvement Desjardins.	Offrir le service de paiement des avis de renouvellement par téléphone et par Internet aux clients des Caisses Desjardins et de la Banque Nationale.	Offrir le service de paiement des avis de renouvellement par téléphone et par Internet aux clients d'une autre institution financière.
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et Internet	6,15 %		
LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES			
Nombre de concessionnaires automobiles reliés à SAAQclic	323	350	800
Nombre de mandataires spécialisés en vérification mécanique reliés à SAAQclic	Tous	Tous	Tous
LA DIVERSITÉ DE LA POPULATION			
	La Politique sur la gestion de la diversité a été adoptée en décembre 2004.	Adopter une politique globale de gestion de la diversité.	Mettre en œuvre la politique sur la gestion de la diversité. Sensibiliser le personnel à la politique par de l'information et de la formation en matière de gestion de la diversité.

L'action de la Société visant à améliorer l'accès à ses services comporte cinq volets : les services téléphoniques, la réclamation des accidentés, les modalités de paiement, la prestation électronique de services et la diversité de la population.

	2002	2003	2004
Pourcentage des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins	68 %	82 %	84 %
Taux d'appels abandonnés	9 %	7 %	9 %
Taux d'appels rejetés	46 %	n. d. ⁶	36 %

Au cours de 2004, bien que le volume d'appels traités ait augmenté de 15 p. 100, la norme qui consiste à ne pas laisser attendre plus de 3 minutes au téléphone a été respectée dans 84 p. 100 des cas. Ce résultat est attribuable aux investissements faits dans le système téléphonique et à une meilleure adéquation entre les circuits téléphoniques et le nombre de préposés. Par ailleurs, afin de favoriser l'accès au service téléphonique, la Société a prolongé de 12,5 heures par semaine les heures d'ouverture du centre d'appels. Comme cette mesure a été mise en œuvre en répartissant la même quantité de ressources sur une plus grande période, elle a eu pour effet de créer des moments où le délai de réponse est plus élevé, ce qui incite certains clients à abandonner l'appel avant même que le délai d'attente de trois minutes ne soit écoulé. En ce qui concerne le taux d'appels rejetés, il appert que la cible fixée est trop optimiste et qu'elle ne pourra être atteinte sans qu'un certain nombre de préposés ne soit ajouté. Signalons qu'en 2005, un nouveau programme d'écoute qualité sera mis en place en vue d'accroître le rendement au téléphone en diminuant la durée de la conversation et en évitant à certains clients de devoir rappeler.

Le projet visant à recueillir la réclamation des personnes accidentées viendra à terme en 2005. Il devrait bénéficier à environ 35 p. 100 des personnes accidentées de la route, qui pourront procéder, par téléphone, à l'ouverture de leur dossier d'indemnisation. Comme la demande d'indemnisation sera aussitôt assignée à un agent d'indemnisation, les délais de traitement devraient être réduits de façon importante.

	2002	2003	2004
Nombre d'avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet	4 783	149 940	403 434
Proportion des avis de renouvellement payés par téléphone et par Internet par rapport à l'ensemble des avis payés	n. d.	2,40 %	6,15 %

En ce qui concerne les modes de paiement, la Société s'associe à des institutions financières pour offrir à ses clients la possibilité de payer, par téléphone ou par Internet, le renouvellement de leur permis de conduire, de leur immatriculation ou de leur vignette de personne handicapée. Ainsi, depuis 2002, les clients des caisses populaires Desjardins ont la possibilité de faire des paiements par Internet. Maintenant, la Banque Nationale aussi offre ce service; dans son cas, elle donne en plus la possibilité de faire le paiement par téléphone. Les autres institutions financières n'offrent pas ce service. Elles préfèrent attendre *Interac en ligne*, une application qui est en cours de mise au point par l'Association canadienne des paiements et les institutions financières membres du réseau Interac. Cette application rendra possible le paiement d'un renouvellement au moyen de la carte de débit, sans quitter le site Web de la Société, et ce, quelle que soit l'institution financière du client.

Le déploiement de l'inforoute électronique est une priorité de la Société. Trois projets y concourent : le premier vise les transactions d'immatriculation par les concessionnaires automobiles, le deuxième, les rapports administratifs des mandataires en vérification mécanique et le dernier, des services aux usagers de la route (inforoute grand public). Tous les mandataires en vérification mécanique sont maintenant reliés au système *SAAQclic-mandataires en vérification mécanique* et tous les nouveaux le seront automatiquement. Toutefois, l'adhésion des concessionnaires automobiles à *SAAQclic-concessionnaires automobiles* se fait sur une base

6. En raison du changement apporté au système téléphonique, les données ne sont pas disponibles pour l'ensemble de l'année 2003.

volontaire. En ce qui a trait à l'infirmerie grand public, la Société a maintenant déployé plusieurs services en ligne tels que : la demande de l'état de dossier du conducteur, le remisage ou la mise au rancart d'un véhicule et un test de connaissance sur la conduite automobile. En 2005, la Société prévoit ajouter plusieurs nouveaux services en ligne. Ainsi, le citoyen pourra prendre rendez-vous pour un examen de conduite visant l'obtention d'une classe de permis de conduire, vérifier la validité d'un permis de conduire, consulter le droit de circuler d'un véhicule et remettre en circulation un véhicule remisé.

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES À LA SOCIÉTÉ EN 2004

Services	Nombre de transactions
La demande de l'état de dossier du conducteur	18 213
Le remisage d'un véhicule	10 531
La mise au rancart d'un véhicule	630
Le test de connaissance sur la conduite automobile	175 000

En 2004, la Société est devenue la première organisation parmi les ministères et organismes du gouvernement du Québec à adopter une politique sur la gestion de la diversité. L'objet de cette politique inclut toutes les différences, telles que la religion, l'origine ethnique, la langue, les incapacités physiques ou intellectuelles et l'âge. De plus, cette politique embrasse les différences parmi les employés aussi bien que parmi les clients. À compter de 2005, les mandataires, les représentants et les membres du personnel de la Société seront invités à appliquer cette politique.

OBJECTIF
1.1.2

OFFRIR AUX PERSONNES ACCIDENTÉES UN SERVICE PERSONNALISÉ EN VUE D'UN PROMPT RETOUR À UNE VIE LA PLUS PRÈS POSSIBLE DE CELLE QU'ELLES AVAIENT AVANT L'ACCIDENT

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion des personnes inaptes au travail			
- après 18 semaines de traitement continu	48,2 %	34 %	30 %
- après 26 semaines de traitement continu	37,1 %	29 %	26 %

D'abord établi pendant six mois, en 2001, sous la forme d'une expérience pilote, le programme de soins personnalisés des entorses et des blessures musculaires a été instauré de façon permanente au cours de 2003 et de 2004. Le déploiement de ce programme s'est terminé en mars 2004 avec sa mise en place dans la grande région de Montréal.

En 2004, après 18 semaines de traitement continu, 48,2 p. 100 des personnes étaient considérées comme inaptes au travail; cette proportion baissait à 37,1 p. 100 après 26 semaines de traitement. Ces résultats sont en deçà des cibles visées. L'analyse des causes de cet écart sera faite au cours de l'année 2005. À ce stade-ci, les principales raisons retenues pour l'expliquer sont les suivantes :

- l'application du programme dans le contexte des activités courantes exige de composer avec des phénomènes plus complexes que ce ne fut le cas pendant le projet pilote;
- l'instauration du programme dans la grande région de Montréal s'est faite avec des agents d'indemnisation moins expérimentés;
- le volume de dossiers a été de 30 p. 100 supérieur au volume prévu.

PRÉVENIR LES LITIGES

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Un nouveau processus a été instauré en vue de favoriser la communication entre le réclamant et le réviseur.	Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.	Réduire les appels devant le Tribunal administratif du Québec.

En 2004, à la suite de la conclusion d'un projet pilote mené en 2003, la Société a instauré un processus permanent de détection précoce des manifestations d'insatisfaction de la part de la clientèle indemnisée. Dès la première année de son application, ce processus a permis de réduire de 40 p. 100 le nombre de demandes de révision. Ainsi, sur 1 685 personnes qui avaient manifesté leur intention de contester une décision rendue en première instance, seulement 1 009 ont effectivement produit une demande de révision.

Par ailleurs, il importe de mentionner que, depuis février 2004, le réviseur jouit de la latitude nécessaire, dans des cas exceptionnels, pour proposer au réclamant une entente particulière dont les termes respectent l'intention du législateur. Une telle entente ne peut faire l'objet d'appel devant le Tribunal administratif du Québec. Cette nouvelle façon de faire, dont la mise en place se poursuivra au cours de 2005, a pour but d'améliorer la qualité du service en tenant un meilleur compte des particularités de la situation de chaque réclamant.

Rappelons, par ailleurs, que le projet de loi n° 35, Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives, qui a été présenté à l'Assemblée nationale le 13 novembre 2003, est toujours à l'étude. Ce projet de loi aura sans nul doute des répercussions importantes sur le processus de révision administrative.

FAVORISER LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE DES LITIGES

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LES AFFAIRES CONTENTIEUSES			
Proportion des requêtes présentées au Tribunal administratif du Québec en matière d'assurance automobile qui sont entendues en conciliation.	19,6 %	10 %	15 % ⁷
Taux de succès de la conciliation (entente ou désistement)	66,9 %	70 %	75 %
LES AFFAIRES CONTRACTUELLES			
	Néant.	Reconduire l'exercice de détermination des types de contrats visés.	Faire un suivi de l'utilisation de la clause de médiation dans les cas de litige.

En 2004, le nombre de nouvelles requêtes en matière d'assurance automobile qui ont été inscrites devant le Tribunal administratif du Québec s'élève à 2 854. Dans cette même année, 3 300 requêtes, inscrites en 2004 ou au cours des années antérieures, ont été mises au rôle courant pour audition devant le Tribunal. De ce nombre, 648 requêtes (19,6 p. 100 du nombre total mis au rôle) ont été traitées par la conciliation. Ce résultat dépasse largement la cible 2004; il est même supérieur à la cible 2005.

Dans le cas de 114 des 648 requêtes traitées en conciliation, les discussions se poursuivaient toujours à la fin de 2004. Pour ce qui est des 534 requêtes pour lesquelles les discussions de conciliation sont terminées, un règlement à l'amiable a été convenu dans 357 cas, ce qui représente un taux de succès de 66,9 p. 100. Précisons que, de ces 357 dossiers, 264 ont fait l'objet d'une entente et 93 ont été réglés par le désistement du demandeur.

7. À la fin de 2004, la Société n'a pas suffisamment de recul pour établir une nouvelle cible pour 2005.

Toutefois, il importe de souligner que les résultats obtenus en 2004 ne sont pas comparables à ceux des années précédentes, car ils n'ont pas été calculés sur la même base. En effet, les taux de 2004 ont été calculés sur la base des requêtes, tandis que ceux de 2003 l'avaient été sur la base des décisions contestées (c'est-à-dire des sujets discutés).

En ce qui concerne les affaires contractuelles, la Société ne s'est pas penchée, comme il avait été prévu, sur la détermination des types de contrats visés par une clause type de recours à la médiation.

OBJECTIF
1.1.5

**MODERNISER LE RÉSEAU DES POINTS DE SERVICE
EN VUE D'ASSURER LA PÉRENNITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Vingt-deux centres de services ont été aménagés et tous les points de service disposent de la nouvelle application de photographie, soit 236 postes.	Aménager de 15 à 20 centres de services. Installer, dans tous les points de service, la nouvelle application de photographie. Mettre fin, par entente de gré à gré, au mandat de certains mandataires.	Aménager les centres de services restants. Installer, dans les centres de services, la nouvelle application relative à l'impression des formulaires électroniques. Mettre fin, par entente de gré à gré, au mandat de certains mandataires.
La mise en place de la solution a été retardée en raison d'un problème affectant l'intégrité du permis de conduire.	Achever la mise en place de la solution permanente pour l'impression centralisée des permis de conduire.	

En 2004, le nombre de centres de services aménagés a dépassé la cible. Tous les points de service ont reçu la nouvelle application de photographie; en tout, 236 postes ont été installés. Par ailleurs, trois mandataires et un centre de services⁸ ont cessé leurs activités; en contrepartie, deux nouveaux mandataires se sont ajoutés.

En ce qui concerne la solution permanente pour l'impression des permis de conduire, la détection d'un problème qui affectait l'intégrité du permis de conduire a obligé la Société à prendre des mesures correctrices. C'est pourquoi la mise en place de la solution d'impression du permis de conduire a été reportée à septembre 2005.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : GARANTIR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Société considère comme étant de première importance de garantir la sécurité de l'information qu'elle utilise ou qu'elle recueille. À cette fin, elle prend des dispositions pour garantir la sécurité et l'intégrité des données; de plus, elle projette de mettre en œuvre un plan qui tient compte de tous les aspects de la sécurité de l'information. À partir d'une méthode structurée et reconnue en matière d'analyse des risques et de la vulnérabilité, ce plan établira les activités à exercer en priorité en matière de sécurité.

8. Il s'agit du centre de services qui était situé au 965, boulevard Maisonneuve Est, à Montréal.

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
L'APPLICATION DES ENTENTES Mise au point d'un nouveau système permettant la communication de renseignements entre la Société et divers organismes.	Mettre en œuvre le programme de contrôle de l'application des ententes d'accès au registre.	Contrôler chacun des accès aux systèmes de la Société en y associant systématiquement la raison de la demande.
LA CONSERVATION DE LA PHOTO Poursuivre les démarches en vue de faire accepter la conservation de la photo.	Faire des démarches en vue d'avoir la possibilité de conserver la photo et la signature des titulaires d'un permis de conduire; produire un rapport d'affaires.	Mettre en place la solution retenue pour pouvoir conserver la photo et la signature des détenteurs de permis de conduire.

En 2004, un nouveau système a été mis au point pour être en mesure d'échanger des renseignements par Internet avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et d'autres organismes. Ce système présente de meilleures garanties de sécurité et permet d'appliquer une méthode efficace de contrôle des transactions. Son déploiement se fera au cours du printemps et de l'été 2005. Les quelque 150 organismes qui l'utiliseront seront sensibilisés à leurs obligations relativement à la sécurité de l'information et ils recevront un nouveau projet d'entente comportant des exigences accrues sur le plan de la sécurité.

Par ailleurs, quatre municipalités bénéficient d'un accès direct aux renseignements de la Société. Ce sont les villes de Montréal, de Laval, de Longueuil et de Québec. Le programme de contrôle des transactions qu'elles effectuent a continué d'être appliqué durant toute l'année 2004.

En ce qui concerne la photographie des détenteurs de permis de conduire, la Société souhaite la conserver pour des raisons de sécurité. Rappelons que le Québec est la seule juridiction administrative du Canada et des États-Unis qui ne la conserve pas. En 2003, la Commission d'accès à l'information n'a pas rendu d'avis favorable à propos de ce projet; elle a recommandé à la Société, si elle désirait aller de l'avant, de s'adresser au gouvernement.

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

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Collecte des données est en cours.	Amorcer l'évaluation systématique des menaces et des risques.	Achever l'évaluation des menaces et des risques; proposer des modifications au plan de sécurité de l'information.

Pour l'analyse des menaces et des risques, la Société a adopté une méthode reconnue et recommandée dans tout l'appareil gouvernemental, la méthode MÉHARI. Cette méthode permet, notamment, de déterminer et d'évaluer, de façon systématique, les risques d'atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de l'information. En 2004, la première étape des travaux a été achevée. Elle consistait à définir les métriques utilisées et à adopter une grille de catégorisation des risques.

De plus, dans le cours d'un projet pilote, les travaux d'évaluation des menaces et des risques ont été amorcés pour deux systèmes d'information d'importance de la Société. L'approche choisie nécessite de répondre, en ateliers, à 925 questions portant sur 9 domaines de la sécurité. En 2004, le travail a été fait pour environ 90 p. 100 de ces questions.

En 2005, les plans de réduction des risques seront élaborés.

ORIENTATION 2 FAIRE ÉVOLUER LE RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET LE METTRE EN VALEUR AUPRÈS DE LA POPULATION

Pour que le régime d'assurance automobile continue d'offrir à la population québécoise une excellente couverture à faible coût, il est nécessaire d'en assurer la sécurité et la solidité et d'en consolider l'équilibre financier. La Société se propose donc de faire évoluer le régime d'assurance et de le mettre en valeur pour qu'il continue de répondre aux attentes des citoyens. À cette fin, elle mène, sur une base continue, une évaluation comparée du régime et voit à ce que la population soit bien informée.

AXE D'INTERVENTION 2.1 : VEILLER À L'ÉQUILIBRE FINANCIER DU RÉGIME

La Société vise à assurer le plein financement du régime d'assurance de la façon la plus équitable possible. Elle détermine le niveau des contributions d'assurance nécessaires au financement du régime et à la réalisation des mandats du Fonds d'assurance automobile du Québec. De plus, elle répartit équitablement les contributions à payer entre les catégories de cotisants, en fonction du risque d'assurance que chacune des catégories représente.

**OBJECTIF
2.1.1**

ASSURER L'AUTOFINANCEMENT DU RÉGIME EN VISANT L'ÉQUITÉ ENTRE LES CATÉGORIES DE COTISANTS ET ENTRE LES GÉNÉRATIONS

Indicateurs	Résultats	Prévisions ⁹ 2004	Cibles à long terme
Taux de financement de l'année courante du Fonds d'assurance	62 %	60 %	100 %
Taux de capitalisation du régime	92 %	89 %	100 %
Taux de retour aux assurés	150 %	141 %	88 %

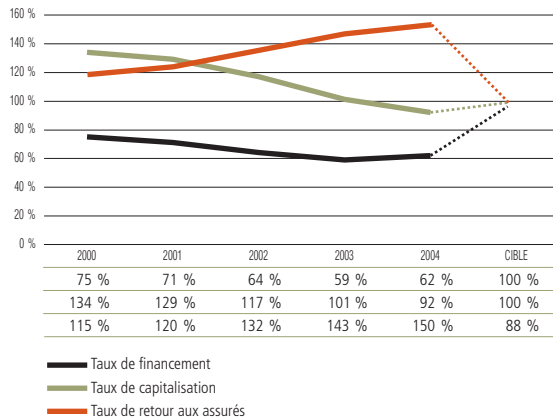
Au 31 décembre 2004, le Fonds d'assurance automobile du Québec est sous-financé : les sommes perçues annuellement ne comptent que pour 62 p. 100 des dépenses d'une nouvelle année d'assurance.

En 2004, pour la première fois de son histoire, le régime québécois d'assurance automobile est sous-capitalisé : son actif ne compte que pour 92 p. 100 de ses dettes. Il importe de mentionner que, tant que le problème de sous-financement ne sera pas réglé, le taux de capitalisation du régime ira en s'amenuisant. Enfin, le taux de retour aux assurés est disproportionné : pour chaque dollar versé en contributions d'assurance, les assurés reçoivent 1,50 \$ en indemnités et en services. Rappelons que dans un régime autofinancé, les contributions d'assurance doivent couvrir non seulement le coût des indemnités versées, mais aussi les frais d'administration du régime. C'est pourquoi la cible à long terme a été fixée à 88 p. 100.

9. Les prévisions 2004 proviennent du budget directeur de la Société. Elles tiennent compte non seulement du Fonds d'assurance, mais aussi des autres mandats de la Société.

ÉVOLUTION

des indicateurs financiers ¹⁰



En 2004, les facteurs suivants ont eu un effet positif sur les indicateurs financiers :

- les résultats du programme des soins personnalisés des tissus mous et des blessures musculaires;
- le rendement de 14,6 p. 100 des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, supérieur au rendement nécessaire, selon ce qui est prévu, à l'écoulement de la dette envers les victimes;
- l'adoption d'une nouvelle méthode comptable, dite à la juste valeur, pour la comptabilisation de l'actif.

Par contre, les facteurs suivants ont eu un effet négatif :

- le bilan routier moins favorable qu'il n'avait été prévu;
- le coût des dossiers réguliers d'indemnisation supérieur au coût prévu en raison, principalement, de l'allongement de la durée moyenne des indemnités de remplacement du revenu.

Depuis 1982, les sommes perçues annuellement sont insuffisantes pour subvenir aux dépenses d'une autre année d'assurance. Jusqu'à l'année 2000, des conditions économiques favorables ont permis à la Société de maintenir les contributions d'assurance à un niveau inférieur au coût réel. Toutefois, le rendement moyen des placements au cours des cinq dernières années n'a été que de 3,2 p. 100. Ce rendement est insuffisant pour combler le manque à gagner des contributions d'assurance. À l'évidence, des mesures correctrices sont nécessaires pour éviter de compromettre la pérennité du régime d'assurance.

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, sanctionné le 17 décembre 2004, vise à rétablir l'équilibre financier du régime d'assurance. Il crée une fiducie d'utilité publique, le Fonds d'assurance automobile du Québec, dont le patrimoine est réservé à l'indemnisation et au traitement des personnes accidentées, de même qu'à la prévention et à la promotion en matière de sécurité routière. Il donne à la Société la responsabilité, selon certaines modalités, de fixer le montant des contributions d'assurance. Il prévoit que l'exploitation du Fonds d'assurance automobile du Québec devra être pleinement financée au plus tard le 31 décembre 2015. Il est donc nécessaire de hausser les contributions d'assurance.

10. Ce graphique est fourni à titre indicatif seulement. Pour les années antérieures à 2004, les données sont celles de l'ensemble de la Société. Pour 2004, les données ont trait seulement au Fonds d'assurance automobile du Québec.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LE RÉGIME

La Société vise à ce que la population soit bien informée sur le régime et à ce que, avec ses élus, elle puisse décider en pleine connaissance de cause, le cas échéant, des améliorations à y apporter. C'est pourquoi un processus continu d'évaluation comparée du régime a été instauré. De plus, la Société compte s'assurer que la population est bien informée sur le régime d'assurance et sur les services mis à sa disposition.

OBJECTIF 2.2.1

REVOIR L'APPROCHE D'INFORMATION À LA POPULATION QUANT AU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE ET QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Le processus n'a pas été revu.	Revoir le processus de détection des cas d'indemnisation à potentiel médiatique.	—

Il suffit de quelques cas médiatisés de personnes mécontentes pour donner une image négative des services aux accidentés et faire oublier que des milliers de personnes sont satisfaites des services qu'elles ont reçus. C'est pourquoi la Société a mis en place un processus de détection des cas à potentiel médiatique. En 2004, cette façon de faire a permis de régler, sans aucun traitement médiatique, plus des deux tiers des cas détectés (17/24).

Le suivi de l'image réalisé par la firme Léger Marketing révèle qu'en 2004, l'appréciation de la population est un peu supérieure (5,2/7) à ce qu'elle était en 2003 (5,1/7) et sensiblement meilleure qu'en 2002 (4,7/7). À cet égard, la Société se situe légèrement au-dessus de la Commission de la santé et de la sécurité au travail, mais légèrement au-dessous de la Régie des rentes du Québec. Parmi les éléments positifs, c'est la promotion de la sécurité routière qui obtient la meilleure cote dans l'esprit des citoyens. Parmi les éléments négatifs, à côté de l'indemnisation des personnes accidentées apparaît, ce qui est nouveau, le régime public d'assurance sans égard à la responsabilité.

26

OBJECTIF 2.2.2

MENER, DE FAÇON CONTINUE, UNE ÉVALUATION COMPARÉE DU RÉGIME

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Le plan de travail a été préparé.	Faire le plan de travail et en amorcer la mise en œuvre.	Poursuivre la mise en œuvre du plan de travail.
Le tableau des indicateurs de primes a été mis à jour pour 2003.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes pour 2003.	Mettre à jour les indicateurs de primes d'assurance des provinces canadiennes pour 2004.
La comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile a été achevée.	Mettre à jour la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.	Mettre à jour la comparaison des régimes canadiens d'assurance automobile.

L'évaluation comparée du régime s'inscrit à l'intérieur du plan quinquennal 2005-2010 relatif aux enjeux de la recherche et de l'évaluation en assurance automobile. Ce plan de travail comporte des projets portant, entre autres, sur la comparaison de la couverture du régime québécois d'assurance automobile avec celle des régimes d'assurance automobile canadiens et internationaux ainsi qu'avec celle des autres régimes d'assurance sociale du Québec.

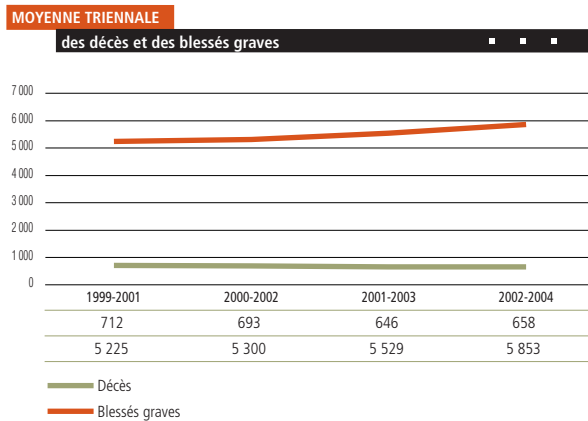
En 2004, de multiples tableaux, fiches techniques et documents ont été produits ou mis à jour. En raison de l'intention du ministre d'accorder un droit de poursuite contre les criminels de la route, la priorité a été accordée à la mise à jour de la comparaison des régimes canadiens, produite en 2003, en y ajoutant ce qui concerne les sanctions administratives à l'endroit des criminels de la route.

En 2005, la Société poursuivra ses travaux de recherche comparative en portant une attention particulière aux questions d'actualité. Entre autres, elle projette de terminer son ouvrage documentaire sur les régimes d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile au Canada en y intégrant l'information de 2003 et de 2004 sur les primes et sur les couvertures d'assurance.

ORIENTATION 3 CONTINUER À RÉDUIRE LE NOMBRE DE VICTIMES DE LA ROUTE AU QUÉBEC

Alors que les gains en sécurité routière sont de plus en plus difficiles à obtenir et que le seul fait de devoir les maintenir constitue souvent un défi, la Société veut continuer à améliorer la sécurité des personnes qui empruntent le réseau routier. À cette fin, elle voit à améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier dans le respect du besoin de mobilité des citoyens. Elle mène également des actions ciblées pour améliorer le comportement des usagers de la route et veille à la sécurité entourant le transport des personnes et des marchandises.

À l'égard de la sécurité routière, l'objectif global de la Société est de faire en sorte qu'il y ait le moins possible de victimes de la route, principalement en ce qui concerne les décès et les blessés graves.



La moyenne triennale du nombre de décès suit une tendance à la baisse. Cependant, pour la période s'étendant de 2002 à 2004, une légère augmentation est observée. Pour ce qui est des blessés graves, la tendance à la hausse semble s'installer.

En 2001, le nombre de décès a été de 610; il s'agissait du minimum observé depuis plus de 50 ans. Avec 647 décès, l'année 2004 arrive au troisième rang. Quant au nombre de blessés graves, qui était à la baisse depuis la fin des années 90, il a atteint 5 064 en 2001, soit le niveau le plus bas depuis que cette statistique est disponible, c'est-à-dire depuis 1978. Toutefois, les années 2002 et 2003 présentent des hausses appréciables et l'année 2004 se situe à un niveau comparable à celui de 2003. Les facteurs qui peuvent expliquer cette évolution sont de deux ordres : ceux à l'égard desquels la Société exerce une certaine influence (comme la conduite avec facultés affaiblies, la vitesse et le port de la ceinture de sécurité) et ceux à l'égard desquels la Société n'exerce aucun contrôle (comme la conjoncture économique, les conditions climatiques et le nombre de kilomètres parcourus). Une étude plus approfondie sera nécessaire pour préciser le rôle de chacun de ces facteurs dans le bilan routier de 2004.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCÈS ENTRE 1980 et 2002

et ratio du nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus^{11,12}

Pays	Nombre de décès par milliard de kilomètres parcourus (2002)	Évolution du nombre de décès		
		1980	2002	Variation
Allemagne	11,1	15 050	6 842	- 55 %
Australie	9,0	3 274	1 723	- 47 %
Autriche	12,3	2 003	956	- 52 %
Belgique	16,3 ¹³	2 396	1 486 ¹³	- 38 %
Canada	9,3	5 461	2 930	- 46 %
Danemark	9,2 ¹³	690	463	- 33 %
Espagne	n. d.	6 522	5 347	- 18 %
États-Unis	9,4 ¹³	51 091	42 815	- 16 %
Finlande	8,5	551	415	- 25 %
France	13,8	13 672	7 655	- 44 %
Grèce	26,7 ¹⁴	1 446	2 037 ¹⁵	+ 41 %
Irlande	10,9 ¹³	564	376	- 33 %
Italie	n. d.	9 220	6 736	- 27 %
Japon	12,1	11 388	9 575	- 16 %
Norvège	8,3 ¹³	362	312	- 14 %
Nouvelle-Zélande	12,4 ¹⁵	597	404	- 32 %
Pays-Bas	7,6	1 996	987	- 51 %
Portugal	n. d.	2 579	1 675	- 35 %
Québec	9,4	1 492	704	- 53 %
République de Corée (sud)	22,8	6 449	7 090	+ 10 %
Royaume-Uni	7,5 ¹⁴	6 239	3 581	- 43 %
Suède	8,3 ¹⁶	848	532	- 37 %
Suisse	8,4	1 209	513	- 58 %
Turquie	73,0 ¹³	4 839	3 840 ¹³	- 21 %

Comme l'indique le tableau ci-dessus, selon les données de 2002, le Québec se situe dans le groupe de pays présentant moins de 10 décès par milliard de kilomètres parcourus. Avec 9,4 décès par milliard de kilomètres parcourus, le Québec obtient un résultat identique à celui des États-Unis et semblable à celui de l'ensemble du Canada.

Par ailleurs, au Québec, entre 1980 et 2002, le nombre de décès a diminué de 53 p. 100, comparativement à 46 p. 100 dans l'ensemble du Canada et à 16 p. 100 aux États-Unis. L'Allemagne, l'Autriche, les Pays-Bas et la Suisse sont les autres pays qui, au cours de cette période, ont connu une diminution d'au moins 50 p. 100 du nombre de décès sur les routes.

Il convient de mentionner qu'au Québec, le coût de l'insécurité routière s'établit à 3 milliards de dollars par année environ. Ce montant est obtenu en ajoutant la valeur de la production perdue au coût de l'indemnisation des dommages corporels et matériels qu'occasionnent les accidents de la route.

11. Source : le site Internet de l'International Road Traffic and Accident Database (IRTAD), sauf en ce qui concerne le Québec. Dans ce cas, les données ont été fournies par la Société de l'assurance automobile du Québec.

12. Il importe de retenir qu'au Québec, les décès consécutifs à un accident sont comptabilisés seulement jusqu'à 8 jours suivant l'accident, alors que ce délai est de 30 jours dans la plupart des autres juridictions administratives.

13. Donnée relative à l'année 2001.

14. Donnée relative à l'année 1998.

15. Donnée relative à l'année 2000.

16. Donnée relative à l'année 1999.

AXE D'INTERVENTION 3.1 : AMÉLIORER LE CONTRÔLE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Au cours des prochaines décennies, le Québec verra sa population croître en âge. D'ici à l'année 2030, le nombre de conducteurs de 65 ans ou plus triplera. Par conséquent, pour la Société, la santé des conducteurs deviendra un enjeu de plus en plus important. Dans cette optique, la Société se propose d'améliorer l'évaluation des nouveaux conducteurs ainsi que le dépistage et l'évaluation des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé ou de baisse de capacité, notamment en raison de l'âge.

OBJECTIF

3.1.1

AMÉLIORER L'ÉVALUATION DES NOUVEAUX CONDUCTEURS

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
LA FAÇON D'ÉVALUER LES CONDUCTEURS La structure du nouveau profil a été approuvée.	Faire approuver un nouveau profil de compétence des conducteurs.	Amorcer la mise en œuvre de l'évaluation selon le nouveau profil de compétence.
LES EXAMENS THÉORIQUES Une étude d'opportunité sur l'impartition de la mise en place d'un nouveau système est en cours.	Choisir une solution et, s'il y a lieu, entreprendre le développement.	Mettre en œuvre la solution retenue.

Les examens théoriques de conduite automobile sont généralement administrés au moyen d'un système informatique, disponible dans la plupart des centres de services. Il arrive aussi que les examens se fassent sur papier (comme c'est le cas pour les classes professionnelles), avec utilisation d'un baladeur ou en compagnie d'un interprète. Or, le système informatique en question est désuet au point que son entretien devient impossible. Une étude a donc été menée, au cours de 2003, en vue de choisir une technologie plus moderne, qui permettra d'intégrer les fonctions multimédias. Le rapport d'affaires a été déposé en décembre 2003 et le choix de la solution devait être fait en 2004. Toutefois, il a été décidé d'étudier s'il est opportun de procéder par impartition pour la mise en place du nouveau système. Le choix de la solution se trouve donc reporté à l'année 2005.

Par ailleurs, en 2004, la structure d'un nouveau profil de compétence a été présentée et approuvée. La mise en place du profil de compétence se poursuivra en 2005.

OBJECTIF

3.1.2

AMÉLIORER LE DÉPISTAGE ET L'ÉVALUATION DES CONDUCTEURS AUX PRISES AVEC DES PROBLÈMES DE SANTÉ OU UNE BAISSSE DE LEURS FACULTÉS

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Plusieurs réunions du Comité provincial sur l'évaluation de l'aptitude à conduire ont été tenues.	Conclure une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à propos de l'offre de services relativement à l'évaluation de l'aptitude à conduire.	Convenir d'un plan d'action avec le ministère de la Santé et des Services sociaux sur le dépistage et l'évaluation des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé ou une baisse de leurs facultés.
Le protocole sera testé au cours de 2005.	Mettre au point, à l'intention des policiers, un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé.	Mettre en place le protocole d'intervention.
La mise au point de l'outil de détection s'est poursuivie.	Achever la mise au point d'un outil servant à détecter les problèmes affectant l'aptitude à conduire.	Planifier et amorcer un projet pilote pour évaluer l'outil de détection.
La mise en place du programme se poursuit.	Poursuivre la mise en place du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.	Achever la mise en place du programme de formation sur le dépistage, l'évaluation de l'aptitude à conduire et l'adaptation du véhicule.

OBJECTIF
3.2.1

En 2004, la Société a continué de participer aux travaux du Comité provincial sur l'évaluation de l'aptitude à conduire. Les travaux se poursuivent en vue de conclure une entente avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à propos de l'offre de services relative à l'évaluation de cette aptitude. Cette entente devrait être conclue en 2005.

De plus, dans le cours d'un projet pilote qu'a mis sur pied la Sûreté du Québec, une chercheuse universitaire a mis au point un protocole d'intervention auprès des conducteurs qui éprouvent des problèmes de santé. Il est prévu que ce protocole sera testé au cours de l'année 2005.

Par ailleurs, mentionnons que la Société, en partenariat avec l'Université McGill, a contribué à la mise en place du programme de formation à distance sur le dépistage des personnes à risque et sur l'évaluation de l'aptitude à conduire. Il s'agit d'un cours de premier cycle comportant cinq modules. L'élaboration du programme devrait se terminer en 2005.

La Société a également conclu une entente avec le Collège des médecins relativement à la préparation d'un guide sur l'aptitude à conduire. Le guide portera, notamment, sur le rôle des médecins dans le dépistage des conducteurs aux prises avec des problèmes de santé. Il sera disponible au cours de l'année 2006.

Rappelons enfin que, parallèlement à ces projets en cours, des activités de sensibilisation se poursuivent auprès des personnes âgées pour les amener à faire, par elles-mêmes, les démarches qu'impose leur état de santé.

AXE D'INTERVENTION 3.2 : AMÉLIORER LE COMPORTEMENT DES USAGERS DE LA ROUTE

De tous les facteurs qui contribuent aux accidents de la route, le facteur humain est celui qui est le plus souvent en cause. C'est pourquoi la Société consacre beaucoup d'efforts à l'amélioration du comportement des usagers de la route. Dans la poursuite de cet objectif, elle peut compter sur la collaboration des corps policiers et sur celle de nombreux autres partenaires.

RÉDUIRE LE NOMBRE DE PERSONNES QUI CONDUISENT ALORS QUE LEURS FACULTÉS SONT AFFAIBLIES PAR L'ALCOOL, PAR LES DROGUES OU PAR LA FATIGUE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion de conducteurs dépassant 80 mg/100 ml ¹⁷	1,6 % ¹⁸	–	1,4 %
Proportion d'apprentis conducteurs et de conducteurs avec permis probatoire dépassant 0 mg/100 ml ¹⁷	3,0 % ¹⁸	–	2,7 %
Proportion des conducteurs décédés dépassant 80 mg/100 ml (moyenne triennale) ¹⁹	32,8 % (2001-2003)	31 % (2001-2003)	29,5 % (2002-2004)
	–	Adopter une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues.	–

Le présent objectif porte sur la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool ou d'autres substances, ou encore par la fatigue. Toutefois, les données disponibles ne portent que sur l'aptitude à conduire affaiblie par l'alcool.

Tout d'abord, notons qu'une stratégie visant à contrer la conduite sous l'effet de drogues devait commencer à être mise en œuvre au cours de l'année 2004. Toutefois, cette stratégie nécessite l'adoption, par le Parlement fédéral, du projet de loi C-16, Loi modifiant le Code criminel (conduite avec facultés affaiblies).

17. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, une enquête doit être menée. La dernière remonte à 2000.

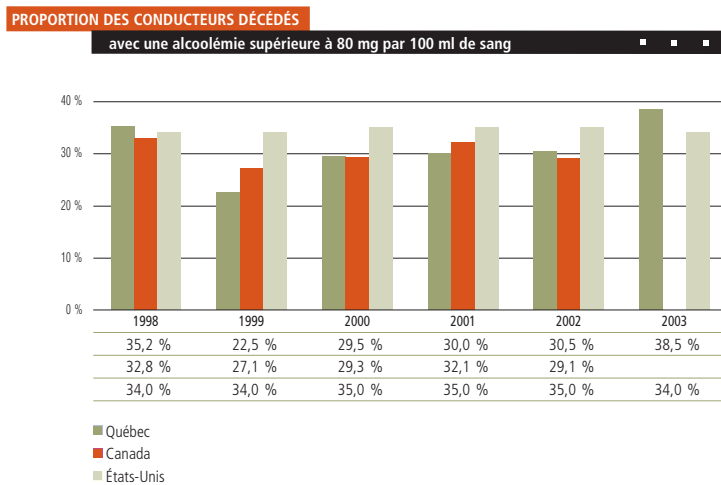
18. Donnée relative à l'année 2000.

19. Pour mesurer la valeur de cet indicateur, il faut partir des données du coroner sur les conducteurs décédés présentant un taux d'alcoolémie supérieur à la norme. Comme il s'agit d'une analyse cas par cas, l'information n'est connue qu'un an plus tard.

Ce projet de loi vise à assurer la mise en œuvre d'un système plus rigoureux d'infractions relatives à la conduite avec les facultés affaiblies par des drogues; il donnera aussi aux policiers le pouvoir d'imposer des tests physiques de sobriété et le prélèvement d'échantillons de substances corporelles pour les enquêtes. Or ce projet de loi n'a été déposé au Parlement fédéral que le 1^{er} novembre 2004 et il doit encore traverser toutes les étapes menant à sa sanction et à sa mise en vigueur.

La moyenne triennale 2001-2003 des conducteurs décédés avec alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang est de 32,8 p. 100. Cette moyenne est légèrement supérieure à la moyenne de 31,0 p. 100 prévue dans la cible, et ce, à cause du mauvais résultat obtenu pour l'année 2003. En effet, comme permet de le constater le graphique ci-dessous, 38,5 p. 100 des conducteurs décédés affichaient, en 2003, un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg par 100 ml de sang, comparativement à 30,5 p. 100 en 2002 et à 30,0 %²⁰ en 2001.

Par ailleurs, signalons que, pour la période s'échelonnant de 1999 à 2002, le Québec se compare avantageusement aux États-Unis quant à la proportion de conducteurs décédés avec une alcoolémie supérieure à 80 mg par 100 ml de sang.



N. B. Pour les États-Unis, le tableau présente la proportion des personnes décédées dans un accident impliquant au moins une personne avec une alcoolémie d'au moins 80 mg par 100 ml.

Les progrès obtenus au cours des 25 dernières années en matière de lutte à la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool résultent de l'effet combiné de trois moyens d'intervention : les modifications du cadre légal²¹, les activités de sensibilisation et de promotion de la sécurité routière menées par la Société ainsi que les interventions PAS-alcool²² dirigées par les policiers.

En 2004, comme chaque année, la Société a mené une campagne de publicité visant à combattre la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool.

Signalons, par ailleurs, que la Société a participé aux travaux d'un groupe de travail constitué de représentants de divers ministères et organismes en vue d'élaborer un Plan national 2005-2010 de lutte à la toxicomanie. La Société a aussi participé aux travaux d'un comité interministériel sur la question de la conduite d'un véhicule routier avec les facultés affaiblies par les drogues.

20. Il importe de rappeler que le taux de l'année 2001 diffère légèrement de celui présenté dans le *Rapport annuel de gestion de 2003*. Ce changement résulte d'une mise à jour des données utilisées pour calculer ce taux.

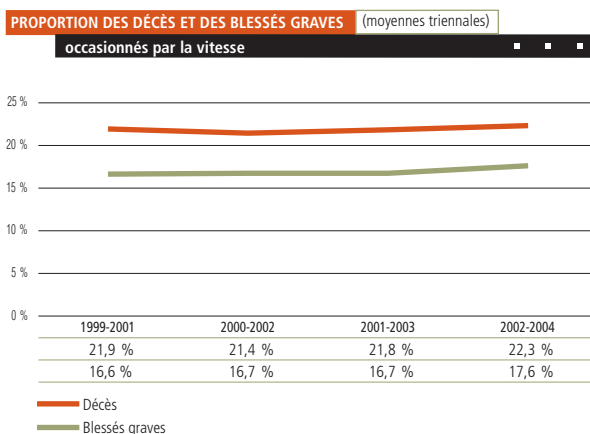
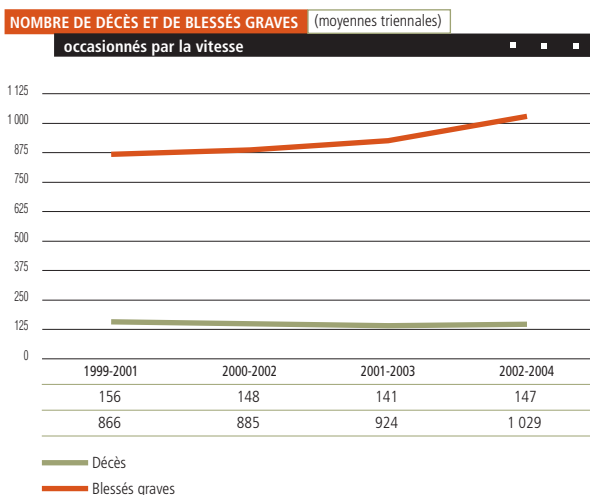
21. Retenons, par exemple, le projet de loi n° 12 (1996, chapitre 56), Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, et le projet de loi n° 38 (2001, chapitre 29), Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool.

22. Les programmes d'application sélective (PAS) sont menés par les corps policiers en collaboration avec la Société. Ils visent des sujets précis, comme l'alcool (PAS-alcool) ou les freins des véhicules lourds (PAS-freins).

RÉDUIRE LE NOMBRE DE CONDUCTEURS QUI EXCÈDENT LES LIMITES DE VITESSE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	147	154	145
Proportion des décès occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	22,3 %	19,7 %	18,6 %
Nombre de blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	1 029	862	814
Proportion des blessés graves occasionnés par la vitesse (moyenne triennale)	17,6 %	15,5 %	14,6 %

Pour l'année 2004, le nombre de décès occasionnés par la vitesse est inférieur au nombre que prévoyait la cible. Par contre, le nombre de blessés graves causés par la vitesse est supérieur à celui que la cible prévoyait.



Les résultats obtenus démontrent qu'il est difficile de réduire l'importance relative de la vitesse comme principale cause d'accident. La vitesse excessive est, avec l'alcool au volant, l'une des deux principales causes d'accidents avec décès ou blessés graves. Toutefois, l'importance relative du facteur vitesse est plus grande en ce qui concerne les décès qu'en ce qui a trait aux blessés graves.

En 2004, la Société a mené une campagne de publicité visant à sensibiliser les conducteurs aux risques qui sont associés aux excès de vitesse dans les zones de 50 km/h et de 90 km/h. Une autre campagne, menée dans les salles de cinéma et dans 15 sites Web, s'adressait aux jeunes conducteurs plus particulièrement. De plus, la Société a participé à la table de concertation sur la vitesse, dont le rapport a été déposé à la fin de décembre 2004. Divers autres travaux ont aussi été accomplis en vue, par exemple, d'apporter des modifications législatives ou encore d'intervenir auprès des personnes qui accumulent des points d'inaptitude.

Au Québec, comme ailleurs dans le monde, notamment en Europe, la vitesse est généralement valorisée. Dans un tel contexte, les actions menées pour contrer la vitesse au volant doivent renverser ce préjugé favorable et concourir à faire advenir une réprobation générale de la vitesse excessive au volant. L'amélioration de la situation passe donc par une action concertée faisant appel au renforcement du cadre légal, à la promotion et au contrôle.

OBJECTIF

3.2.3

INTERVENIR DE FAÇON PARTICULIÈRE AUPRÈS DES CONDUCTEURS PRÉSENTANT DES RISQUES PLUS ÉLEVÉS POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Aucune cible n'a été déterminée pour 2004 en rapport avec cet objectif. La mise en œuvre de ce dernier devait débuter en 2004 et un rapport d'affaires devait être déposé au cours de l'année 2005. Cependant, il a été décidé de s'attaquer, dans un premier temps, à ceux parmi les conducteurs de véhicules lourds qui présentent des risques plus élevés pour la sécurité routière. En effet, en réponse à une demande de la table de concertation avec l'industrie, la Société a amorcé les travaux visant à mettre au point une façon d'encadrer le comportement des conducteurs professionnels. Ces travaux se poursuivront en 2005.

OBJECTIF

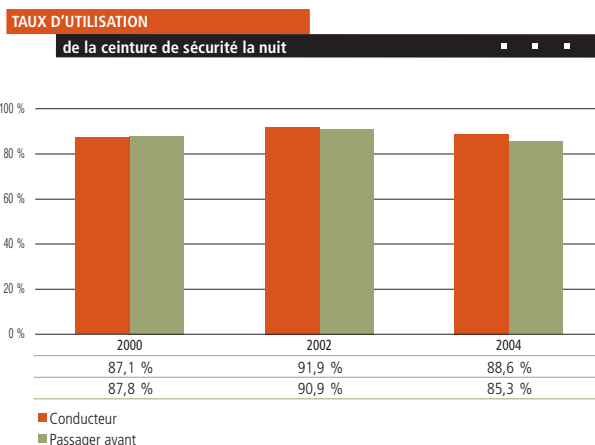
3.2.4

ACCROÎTRE LE TAUX D'UTILISATION APPROPRIÉE DES CEINTURES DE SÉCURITÉ ET DES SIÈGES D'AUTO POUR ENFANTS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Taux d'utilisation de la ceinture			
Conducteurs et passagers avant	93,3 % ²³	–	95,0 %
Conducteurs	88,6 % ²⁴	–	–
Passagers avant	85,3 % ²⁴	–	–
Passagers arrière	88,0 % ²⁵	–	80,0 %
Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfant	46,1 % ²⁶	–	60,0 %

Par ailleurs, les résultats de l'enquête menée en 2002-2003 par Transports Canada montrent qu'au Québec, 93,3 p. 100 des occupants du siège avant portent leur ceinture. Ce résultat place le Québec au tout premier rang au Canada²⁷. Selon cette même enquête, 88,0 p. 100 des passagers arrière bouclent leur ceinture, ce qui est supérieur à la proportion prévue dans la cible de 2005, soit 80,0 p. 100.

Les résultats présentés dans le graphique ci-dessous proviennent d'une enquête qu'a menée la Société en 2004; ils s'appuient sur le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit. Cette enquête fait la distinction entre les passagers avant et les conducteurs, mais ne contient aucune donnée sur les passagers arrière. Il faut retenir que le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit est généralement inférieur à celui observé durant le jour.



23. Résultats de l'enquête 2002-2003 menée par Transports Canada.

24. Il s'agit du taux d'utilisation de la ceinture de sécurité durant la nuit selon l'enquête de 2004 réalisée par la Société.

25. Données non publiées de l'enquête de Transports Canada menée en 2003.

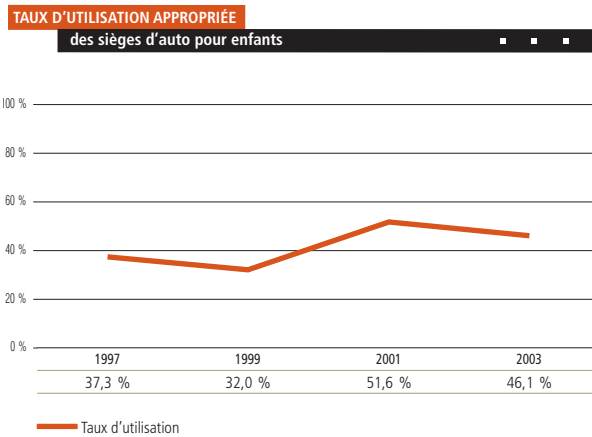
26. Ce résultat vient de l'enquête de 2003 menée par la Société. Il s'agit du dernier résultat disponible, car une telle enquête n'a lieu qu'à chaque année impaire.

27. Il importe de mentionner que depuis 2002, Transports Canada a modifié sa méthode d'enquête, ce qui rend difficile la comparaison avec les années antérieures.

Malgré le taux relativement élevé d'utilisation de la ceinture de sécurité, des progrès sont encore possibles. En effet, les personnes qui n'utilisent pas la ceinture sont toujours sur-représentées dans les accidents mortels : environ 30 p. 100 des conducteurs décédés dans des accidents de la route n'avaient pas bouclé leur ceinture.

En ce qui concerne le taux d'utilisation appropriée du siège d'auto pour enfant, les résultats de l'enquête de 2003 font état d'un taux de 46,1 p. 100, ce qui est inférieur à l'objectif de 60,0 p. 100 établi pour 2005.

Il semble que la fluctuation des résultats provenant des différentes enquêtes s'explique par les changements constants de la population visée, c'est-à-dire les parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Rappelons aussi que les règles entourant l'utilisation des sièges d'auto pour enfants ont été modifiées en 2002 pour faire référence à la taille de l'enfant plutôt qu'à son âge. Des actions de sensibilisation, comme les cliniques de vérification des dispositifs de retenue pour enfants, devront donc être menées sur une base continue. Signalons qu'au cours de l'année 2004, la Société a consacré, sur ce chapitre, une somme de 0,4 million de dollars.



OBJECTIF
3.2.5

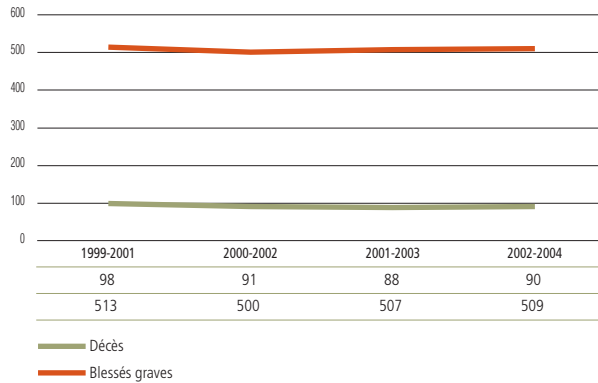
AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES PIÉTONS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de piétons décédés (moyenne triennale)	90	108	104
Nombre de piétons blessés gravement (moyenne triennale)	509	555	535

En ce qui concerne les décès et les blessés graves chez les piétons, la cible 2004 est largement atteinte. Toutefois, dans le cas des blessés graves, l'atteinte de la cible 2005 nécessitera que le bilan de 2005 soit favorable. Il est utile de noter que les piétons représentent environ 15 p. 100 de tous les décès et 10 p. 100 de tous les blessés graves.

MOYENNE TRIENNALE

du nombre de décès et de blessés graves chez les piétons

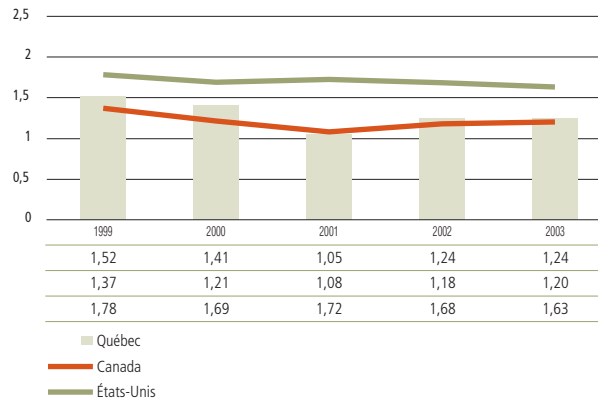


Les piétons se retrouvent, notamment, parmi les jeunes et les personnes âgées. Il faut donc s'attendre à ce que, dans les prochaines décennies, les répercussions du vieillissement de la population se fassent ressentir sur le nombre de victimes parmi les piétons.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le nombre de piétons décédés par 100 000 habitants est légèrement supérieur au Québec comparativement à celui de l'ensemble du Canada. Toutefois, il est bien inférieur à celui des États-Unis.

NOMBRE DE DÉCÈS PAR 100 000 HABITANTS

chez les piétons



Compte tenu de l'importance des piétons dans l'ensemble du bilan routier et des conséquences du vieillissement de la population, il est important de poursuivre les activités favorisant la sécurité des piétons.

CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT, ET ACCENTUER L'ACTION RÉGIONALE DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

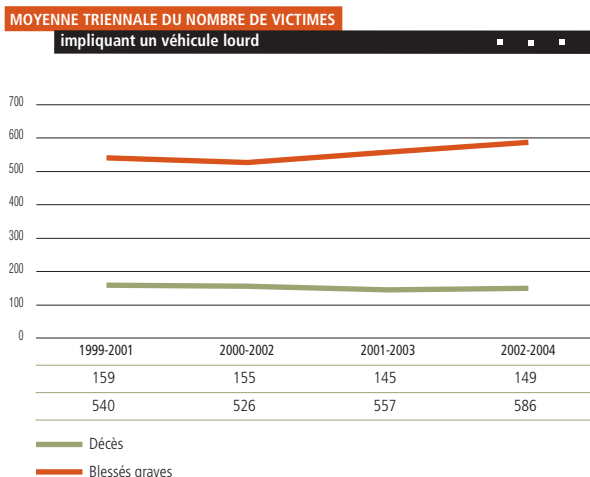
Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
	Un programme de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises a été mis sur pied.	Mettre au point un programme de reconnaissance pour les partenaires policiers.	Déployer la capacité d'intervention régionale de la Société.
Nombre d'agents de liaison en région	3	3	4

En 2004, la Société a mis sur pied une activité de sensibilisation à la sécurité routière dans les entreprises. Dans le cours de cette activité, une représentante de la Société en région et un policier animent un stand d'information et de sensibilisation à l'alcool au volant. Au cours de l'année 2004, les travailleurs d'une douzaine d'entreprises ont pu en bénéficier.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ENTOURANT LE TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

La Société, par l'intermédiaire de l'agence Contrôle routier Québec, veut contribuer à réduire le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd²⁸. Elle veut également améliorer la conformité des mouvements de transport en ciblant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière et pour la protection du réseau routier.

Le bilan routier des véhicules lourds est satisfaisant en ce qui a trait au nombre de décès, qui est inférieur à ce qui avait été envisagé, mais il ne l'est pas en ce qui concerne les blessés graves. En effet, comme c'est le cas pour le bilan routier global, la moyenne triennale du nombre de décès impliquant un véhicule lourd décroît de façon constante, tandis que celle du nombre de blessés graves présente une tendance à la hausse. Afin d'expliquer cette tendance à la hausse, il conviendra d'examiner en profondeur le contexte particulier entourant le transport des personnes et des marchandises.



28. Rappelons qu'un véhicule lourd est un véhicule de plus de 3 000 kg. Les minibus, les dépanneuses et les véhicules servant au transport de matières dangereuses, quelle que soit leur masse, sont également considérés comme des véhicules lourds.

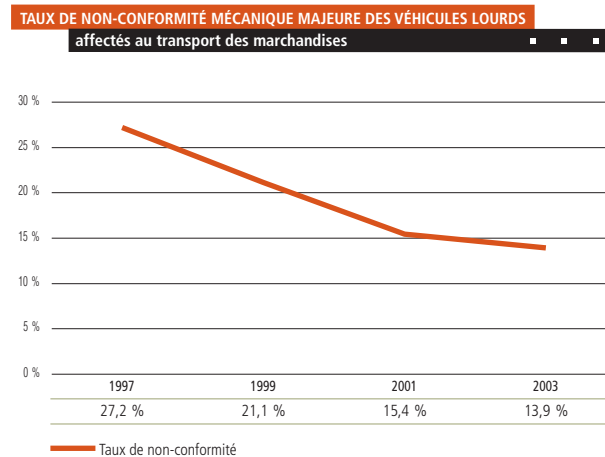
En 2004, en collaboration avec l'industrie et avec ses autres partenaires gouvernementaux, la Société a travaillé à l'amélioration de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Elle a également participé au projet visant à élaborer un programme nord-américain de gestion de la fatigue au volant ainsi qu'à la mise au point d'un projet de règlement sur les heures de conduite. En 2005, la Société entend poursuivre ses travaux en mettant l'accent sur les entreprises à risque.

OBJECTIF
3.3.1

RÉDUIRE LE TAUX DE DÉFECTUOSITÉS MÉCANIQUES MAJEURES SUR LES VÉHICULES LOURDS

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Taux de non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport des marchandises	13,9 % ²⁹	–	18 %
Pourcentage des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif qui sont visitées à la suite du dépistage d'une non-conformité mécanique majeure au cours d'un contrôle sur route	42 %	70 %	100 %
	Les résultats de l'enquête ont été déposés.	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes.	

L'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport des marchandises est menée tous les deux ans. La dernière a eu lieu en octobre 2003 et la prochaine est prévue au cours de l'année 2005. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le taux de non-conformité mécanique majeure ne cesse de décroître depuis 1997, passant de 27,2 p. 100 en 1997 à 13,9 p. 100 en 2003³⁰.



29. Il s'agit des résultats de l'année 2003 puisque l'enquête est effectuée tous les deux ans seulement.

30. Rappelons l'entrée en vigueur, le 24 décembre 1998, du Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r.1.03). Ce règlement édictait des normes de sécurité plus sévères pour les véhicules routiers. Il importe de mentionner que l'adoption de ce règlement n'affecte aucunement la comparabilité des résultats des enquêtes menées au fil des ans.

Pour ce qui est du contrôle des entreprises qui participent au programme d'entretien préventif, la cible 2004 consistait à visiter 70 p. 100 des entreprises dont l'état d'un véhicule intercepté sur route avait démontré une non-conformité mécanique majeure. Cette cible n'a pas été atteinte; en effet, seulement 42 p. 100 des entreprises ont été visitées. Ce résultat peut s'expliquer, en partie, par la baisse de 15 p. 100, en 2004, de l'effectif des contrôleurs routiers en vérification mécanique.

Il importe de rappeler qu'au cours de l'année 2004, Contrôle routier Québec a décidé d'abandonner graduellement l'objectif qui consistait à rendre visite, tous les trois ans, aux entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif. Ne seront dorénavant visitées que les entreprises qui possèdent un véhicule dont un contrôle sur route a révélé une non-conformité mécanique majeure qui n'est pas fortuite.

En ce qui concerne le transport des personnes, le tableau qui suit présente les résultats d'une enquête menée en deux temps, en mai et en septembre 2004, sur la conformité de l'état mécanique des autobus scolaires. Il importe de mentionner que les résultats de mai et de septembre étaient similaires.

Résultats	Taux global
Conformité	59,9 %
Non-conformité mineure	36,9 %
Non-conformité majeure	3,2 %

OBJECTIF

3.3.2

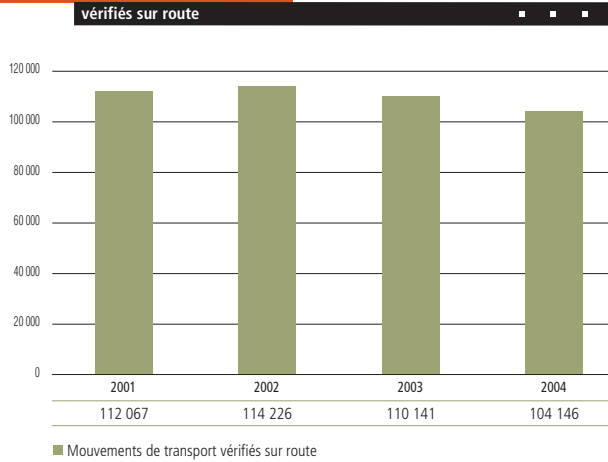
MAXIMISER LES EFFETS DU CONTRÔLE ROUTIER

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Nombre de mouvements de transport qui ont été vérifiés sur route	104 146	120 000	120 000
Pourcentage des entreprises à risque qui ont été visitées	16 %	13 %	13 %
	L'analyse se poursuit.	Déposer une analyse de la problématique particulière de chaque région.	Mettre en œuvre une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport.

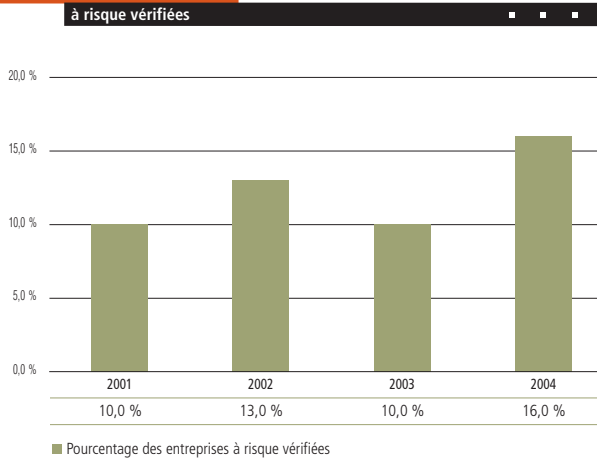
En 2004, la cible de 120 000 mouvements de transport vérifiés n'a pas été atteinte en raison, principalement, de la diminution de la durée globale du contrôle, qui est passée de 185 139 heures en 2003 à 170 302 heures en 2004, ce qui représente une diminution de 8 p. 100. Signalons qu'en 2004, l'effectif des contrôleurs routiers s'est enrichi de 20 nouveaux contrôleurs. Il était prévu que ces derniers participent à une formation de dix-neuf semaines. Contrôle routier Québec comptait néanmoins sur l'arrivée de ces recrues pour accroître sa production. Des événements inattendus, tels des prêts de services, des départs et un taux élevé d'absentéisme, ont occasionné une baisse des heures travaillées. La cible de 120 000 vérifications de mouvements de transport est conservée pour l'année 2005. En ce qui concerne la visite des entreprises à risque, la cible de 13 p. 100 a été dépassée, puisque 16 p. 100 des entreprises à risque ont reçu la visite de contrôleurs routiers en entreprise.

Par ailleurs, l'analyse de la problématique régionale n'a pu être terminée comme il avait été prévu. Le projet se poursuit donc en 2005.

NOMBRE DE MOUVEMENTS DE TRANSPORT



POURCENTAGE DES ENTREPRISES



ORIENTATION 4 POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DE LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Partageant la préoccupation gouvernementale de modernisation de l'État, la Société veut s'acquitter au mieux de sa mission. À cette fin, elle se propose de poursuivre le déploiement de la gestion axée sur les résultats et elle vise à utiliser, de façon optimale, l'ensemble des ressources à sa disposition. À propos de ce dernier point, elle veut assurer la relève de son personnel, veiller à son mieux-être et le mobiliser autour d'une vision d'entreprise partagée.

AXE D'INTERVENTION 4.1 : PARTAGER UNE VISION D'ENTREPRISE

La Société veut mobiliser l'ensemble de son personnel autour d'une même démarche de partage de la vision d'entreprise et des valeurs organisationnelles.

FAIRE PARTICIPER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL À LA DÉMARCHE DE RENOUVELLEMENT DE LA MISSION, DE LA VISION D'AVENIR ET DES VALEURS COMMUNES DE L'ORGANISATION

Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Les démarches de définition de la vision d'avenir de la Société et de renouvellement des valeurs organisationnelles ont été amorcées.	Faire une démarche de définition et de partage de la vision d'avenir de la Société.	Faire une démarche de renouvellement et de partage des valeurs organisationnelles.

Au cours de l'année 2004, la démarche de définition de la vision d'avenir de la Société a été entamée. Elle se terminera en 2005, alors que la vision sera partagée avec l'ensemble du personnel. Le résultat de cette démarche se reflétera dans le prochain plan stratégique de la Société.

De plus, une consultation a été menée auprès du personnel à propos de la culture et des valeurs de l'organisation. Le taux de réponse a été de 61 p. 100. Les résultats de cette consultation alimenteront la démarche de renouvellement et de partage des valeurs organisationnelles, qui se déroulera en 2005.

AXE D'INTERVENTION 4.2 : METTRE EN ŒUVRE UNE APPROCHE DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Pour mettre en œuvre une approche de gestion axée sur les résultats, la Société compte sur la formation des gestionnaires et sur la mise en place des processus et des instruments visant la mesure des résultats.

ACHEVER L'INSTAURATION DU NOUVEAU CADRE GOUVERNEMENTAL DE GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Indicateur	Résultat	Cible 2004	Cible 2005
Proportion des gestionnaires ayant reçu la formation	71 %	95 %	–

En 2004, afin de guider et de soutenir le passage à une gestion axée davantage sur les résultats, une formation adaptée aux besoins propres à la Société a été proposée à tous les gestionnaires. La majorité du personnel d'encadrement connaît maintenant les notions associées à ce mode de gestion et dispose d'un outil destiné à en faciliter l'application.

Le taux de participation des gestionnaires à la formation, soit 71 p. 100, est inférieur au taux prévu dans la cible. L'explication de ce résultat s'appuie sur deux raisons : d'une part, certains gestionnaires avaient déjà suivi une formation semblable et, d'autre part, la formation offerte semblait convenir davantage aux gestionnaires proches des opérations.

Signalons qu'en 2005, des sessions additionnelles seront offertes. L'arrivée de plusieurs nouveaux gestionnaires à la suite, notamment, de l'application du programme de relève de gestion les rend nécessaires.

METTRE EN PLACE UN PLAN PLURIANNUEL D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
–	Adopter un plan général d'évaluation touchant l'assurance automobile et la sécurité routière.	
Des travaux préliminaires ont été entrepris en vue de la révision de la politique d'évaluation de programmes.	Réviser la politique d'évaluation.	Adopter une politique d'évaluation de programmes révisée. Mettre au point les modalités d'application de la politique révisée.
–	Amorcer la mise en œuvre des plans d'évaluation.	

Le rapport annuel de gestion 2003 prévoyait la mise sur pied, en 2004, d'une table de concertation en vue de proposer un plan pluriannuel d'évaluation de programmes. Bien qu'une telle table ait été mise en place, les membres ont tenu à en limiter le rôle à la planification des sondages et à la mesure de la satisfaction de la clientèle.

En ce qui a trait à l'évaluation de programmes, il a été décidé de procéder d'abord à la révision de la politique existante, dont la dernière mise à jour date de juin 1996, et de modifier en conséquence les cibles 2005. En 2004, des travaux préliminaires ont été entrepris en vue de revoir la politique d'évaluation. La révision proprement dite de la politique se fera en 2005. Par la suite, les modalités d'application de la nouvelle politique seront mises au point; leur adoption est prévue pour l'année 2006.

DÉVELOPPER L'INFORMATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Tableau de bord de gestion	83 % des secteurs produisent un tableau de bord couvrant 50 % des engagements publics de la Société.	Produire régulièrement, dans tous les secteurs, des tableaux de bord reflétant tous les engagements publics de la Société.	Produire régulièrement, dans toutes les grandes unités administratives, des tableaux de bord complets.
Veille stratégique	Le déploiement du réseau de veille stratégique est commencé.	Déployer la veille stratégique.	Déployer pleinement la veille stratégique à la Société.

La poursuite du développement de tableaux de bord et le déploiement du réseau de veille stratégique sont les deux avenues que privilégie la Société pour améliorer son information stratégique. Dans toutes les grandes unités administratives, un tableau de bord de gestion a été mis en place ou le sera au cours de 2005. Si l'on ne tient compte que des engagements de la Société qui s'y prêtent, c'est-à-dire de ceux pour lesquels des indicateurs mesurables ont pu être déterminés, plus des trois quarts sont suivis régulièrement au moyen d'un tableau de bord de gestion.

En ce qui concerne la veille stratégique, le projet pilote a été concluant. Le déploiement du réseau a donc été amorcé; il se poursuivra en 2005.

AXE D'INTERVENTION 4.3 : ASSURER UNE GESTION PLANIFIÉE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

En prévision d'une accentuation des départs à la retraite, la Société veut planifier plus efficacement la relève de son personnel. Elle a également l'intention de recruter des membres de groupes cibles. À cette fin, elle a mis au point un plan d'action pour le renouvellement du personnel. Ce plan intègre les mesures gouvernementales sur le rajeunissement et sur la diversité, et il comprend des mesures visant à soutenir les nouveaux employés et à préparer la relève de gestion.

Rappelons qu'en juin 2004, le gouvernement a rendu public son *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*. Ce plan prévoit, notamment, l'implantation progressive d'un mode de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Entre autres choses, les ministères et organismes devront produire un plan triennal de main-d'œuvre faisant état de l'effectif nécessaire prévu pour accomplir la mission de l'organisation, matérialiser ses orientations et mettre en place ses stratégies. Ce plan sera mis à jour annuellement.

OBJECTIF

4.3.1

PRÉPARER ET PLANIFIER LA RELÈVE DU PERSONNEL

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	57 %	70 %	75 %
	Hausse de 16,5 % par rapport à 2003.	Accroître l'engagement d'étudiants.	Accroître l'engagement d'étudiants.
	Une réserve de candidats aptes pour les classes d'encadrement 4, 5, 6, 7 et 8 a été constituée.	Mettre en œuvre un programme de relève du personnel d'encadrement.	–
Taux de départs	5,23 %	7 %	7 %

En ce qui concerne le recrutement des personnes âgées de moins de 35 ans, bien que le résultat (57 p. 100) soit inférieur à la cible (70 p. 100), il n'en représente pas moins une hausse importante par rapport au résultat de l'année précédente. De plus, il se compare avantageusement à la moyenne gouvernementale 2003-2004 (35 p. 100)³¹. Il importe de mentionner qu'en 2005, une « table jeunesse » sera constituée. Celle-ci servira à la fois de lieu de discussion et de comité consultatif. Cette initiative vise à favoriser l'intégration des jeunes et à les encourager à poursuivre leur carrière à la Société.

Indicateurs	2002	2003	2004
Proportion des personnes âgées de moins de 35 ans parmi les nouveaux employés	43,9 %	46,0 %	57,0 %
Nombre d'emplois d'été pour étudiants	105	127	148
Taux de départs	6,37 %	5,02 %	5,23 %

Par ailleurs, en application du nouveau programme de relève de gestion, un concours de promotion interne a permis de constituer une réserve de 92 candidats dans les classes d'encadrement 4, 5, 6, 7 et 8. En 2004, 25 postes d'encadrement ont été pourvus à même cette réserve. En 2005, une première cohorte de cadres récemment nommés entamera un programme de formation de la relève de gestion.

31. QUÉBEC. SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

**ASSURER UNE INTÉGRATION RÉUSSIE DU PERSONNEL VENANT DE GROUPES CIBLES
(communautés culturelles, personnes handicapées, anglophones et autochtones)**

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER VENANT DE GROUPES CIBLES			
Région de Québec	0 %	25 %	25 %
Région de Montréal	Aucun recrutement	33 %	33 %
Autres régions	8,3 %	8 %	8 %
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL OCCASIONNEL, ÉTUDIANT ET STAGIAIRE VENANT DE GROUPES CIBLES			
Occasionnels	6,9 %	25 %	25 %
Étudiants	27,7 %	25 %	25 %
Stagiaires	0 %	25 %	25 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)	1	5	5

Dans deux cas, les résultats obtenus dépassent les cibles fixées : le personnel régulier venant de groupes cibles engagé en région et les étudiants venant de groupes cibles. Ils se comparent avantageusement aux résultats de l'appareil gouvernemental pour 2003-2004 en ce qui concerne les occasionnels (5,88 p. 100)³² et les étudiants (21,45 p. 100). En ce qui concerne le personnel régulier, 5,3 p. 100 des nouveaux employés viennent de groupes cibles. Ce résultat est similaire à celui de l'appareil gouvernemental (5,77 p. 100).

Le formulaire « Accès à l'égalité en emploi » est utilisé pour identifier les personnes venant de groupes cibles. Ce formulaire est à déclaration libre, de sorte que, si un nouvel employé venant d'un groupe cible ne s'identifie pas comme tel, les statistiques ne peuvent le refléter.

Indicateurs	2002	2003	2004
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL RÉGULIER VENANT DE GROUPES CIBLES			
Région de Québec	2,9 %	0,0 %	0 %
Région de Montréal	9,5 %	18,2 %	Aucun recrutement
Autres régions	4,8 %	0,0 %	8,3 %
TAUX DE RECRUTEMENT DU PERSONNEL OCCASIONNEL, ÉTUDIANT ET STAGIAIRE VENANT DE GROUPES CIBLES			
Occasionnels	10,1 %	5,2 %	6,9 %
Étudiants	26,7 %	29,9 %	27,7 %
Stagiaires	8,7 %	0,0 %	0 %
Nombre de personnes handicapées recrutées (emplois réguliers)	2	0	1

En décembre 2004, en vue de promouvoir des pratiques favorisant le respect de la diversité, la Société a adopté la Politique sur la gestion de la diversité³³. Elle s'engage ainsi à prendre les moyens nécessaires pour que ses gestionnaires, ses employés et ses représentants manifestent l'ouverture souhaitée envers la diversité de la société québécoise et intègrent la politique dans leurs pratiques et leurs actions. La politique vise aussi à soutenir la diversité du personnel et à assurer à tous un traitement équitable.

32. QUÉBEC. SECÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

33. L'objectif 1.1.1 du plan stratégique traite aussi de la gestion de la diversité. À ce sujet, voir la page 18 du présent fascicule.

AXE D'INTERVENTION 4.4 : VEILLER AU MIEUX-ÊTRE DU PERSONNEL

Depuis plusieurs années, en matière de gestion des ressources humaines, une tendance lourde se manifeste en ce qui a trait à l'augmentation des problèmes de santé, notamment ceux qui sont liés au travail. C'est pourquoi la Société veille au mieux-être du personnel et prend les moyens de le garder en bonne santé.

OBJECTIF

4.4.1

PROMOUVOIR LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES PERSONNES EN OFFRANT UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT, SAIN ET SÉCURITAIRE À L'INTÉRIEUR D'UNE ORGANISATION RECONNAISSANTE

Indicateurs	Résultats	Cibles 2004	Cibles 2005
	Plusieurs mesures d'amélioration de la santé ont été mises en place.	Mettre en place des mesures d'amélioration de la santé.	–
	–	–	Instaurer une culture de reconnaissance.
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,68 %	5,50 %	5,25 %

Tous les trois ans, les ministères et organismes doivent rendre compte de l'application de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise. Cette période de trois ans se terminant en 2004, la reddition de comptes exigée est intégrée dans le présent rapport annuel de gestion³⁴.

En 2004, avec la collaboration des syndicats, la Procédure de traitement des situations de harcèlement a été revue dans le but de la rendre conforme aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail. Ces travaux ont mené à la mise sur pied du Programme visant à prévenir le harcèlement et la violence au travail. Une tournée de sensibilisation des gestionnaires a été entreprise et se poursuivra en 2005. Deux nouveaux comités de santé et sécurité au travail sont venus s'ajouter aux 17 déjà en place. Il convient de rappeler ici qu'en 2004, 22 centres de services ont été aménagés selon les nouvelles normes d'aménagement ergonomique³⁵; ils s'ajoutent aux 12 centres de services modernisés en 2003. Signalons aussi que la Société a mis sur pied un réseau de 79 sentinelles en prévention du suicide. Elle est la première organisation gouvernementale à prendre une telle mesure.

Indicateur	2001	2002	2003	2004
Taux d'absentéisme pour des motifs de santé	6,26 %	5,9 %	6,0 %	6,68 %

Le taux d'absentéisme à la Société a augmenté en 2004. À l'aide des résultats (à venir) de la Recherche-intervention évaluative sur l'organisation et la santé au travail, la Société espère mieux comprendre les facteurs organisationnels en cause, ce qui lui permettra de prendre des mesures en vue de diminuer le taux d'absentéisme.

RÉSULTATS SELON LA MÉTHODE DE CALCUL DU CCGP³⁶

(du 1^{er} avril au 31 décembre 2004)

Société de l'assurance automobile du Québec	4,94 %
Ensemble des 34 ministères et organismes participants	4,57 %

34. Voir à la page 65 du présent fascicule.

35. À ce sujet, voir les résultats obtenus à l'égard de l'objectif 1.1.5, à la page 22 du présent fascicule.

36. Le Comité consultatif de la gestion du personnel (CCGP) regroupe les directeurs et directrices des ressources humaines des ministères et organismes du gouvernement du Québec. À l'instar du Conseil du trésor, la Société établit le taux d'absentéisme sur la base du nombre d'heures travaillées, tandis que le CCGP l'établit sur la base des années-personnes.

LES RÉSULTATS

À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les pages qui suivent contiennent une reddition de comptes à l'égard des 21 engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Société. Un tableau sommaire est d'abord présenté. Suivent les résultats à l'égard des normes de prestation de service, présentés sous quatre titres : nos engagements généraux, nos engagements en matière de communication avec les citoyens, nos engagements envers les usagers de la route et nos engagements envers les personnes accidentées.

UN TABLEAU SOMMAIRE

NORME	APERÇU DES RÉSULTATS	PAGE
NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX		
1.1 Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.	Indices de satisfaction de 8,9 à 9,1 sur 10.	47
1.2 Vous faciliter l'accès à tous nos services.	Indice de satisfaction de 8,7 sur 10.	48
1.3 Traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle.	Indice de satisfaction de 9,2 à 9,4 sur 10.	49
1.4 Communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis.	Indice de satisfaction de 9,2 sur 10.	50
1.5 Vous fournir des renseignements fiables.	Indices de satisfaction de 8,9 et 9,0 sur 10.	51
1.6 Lorsque c'est possible, vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes.	Seuls les centres de services ne sont pas soumis à cette règle.	51

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

2.1 Répondre à votre appel téléphonique en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.	Délai respecté dans 84 % des cas.	52
2.2 Retourner votre appel téléphonique en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.	Délai respecté dans 79 % des cas.	53
2.3 Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.	Délai respecté dans 97 % des cas.	54
2.4 Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.	Délai respecté dans 100 % des cas.	54
2.5 Répondre à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.	Délai respecté dans 90 % des cas.	55

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

3.1	En centre de services, vous servir en 30 minutes ou moins.	Délai respecté dans 85 % des cas.	55
3.2	Vous fixer un rendez-vous dans les 20 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette.	Délai respecté dans 70 % des cas.	56
3.3	Vous fixer un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables pour passer un examen théorique ou pratique pour la conduite d'un véhicule lourd.	Délai respecté dans 78 % des cas.	57
3.4	Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.	Délai respecté dans 100 % des cas.	57
3.5	Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 100 % des cas.	58
3.6	Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.	Délai respecté dans 87 % des cas.	58
3.7	En cas d'interception par un contrôleur routier, minimiser la durée d'une vérification au cours de laquelle aucune infraction ou déféctuosité n'est détectée.	Indicateur à mettre au point. Taux de satisfaction de 85 %.	58

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES

4.1	Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation, pour vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier; et, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, pour vous indiquer le délai d'émission du premier paiement.	Délai respecté dans 76 % des cas.	58
4.2	Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.	Délai respecté dans 87 % des cas.	59
4.3	Si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier, vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous.	Nouveau processus déployé.	60

1 NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

Pour effectuer sa reddition de comptes à l'égard des engagements généraux de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société utilise principalement les résultats des enquêtes suivantes :

- en décembre 2004, une enquête a été menée par la firme Léger Marketing auprès de la clientèle de la Société s'étant présentée dans un point de service pour obtenir un service relatif au permis de conduire ou à l'immatriculation d'un véhicule³⁷. Elle visait à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus ainsi que les besoins et attentes de celle-ci, notamment en ce qui a trait aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens;
- en janvier 2003, une enquête auprès de l'ensemble des résidents du Québec âgés de 16 ans ou plus avait été menée par la firme SOM³⁸. Elle visait à mesurer la perception des citoyens à l'égard des services, ainsi que leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de services reçus au cours de l'année précédente.

La prochaine enquête auprès des résidents du Québec aura lieu au cours de l'automne 2005 ou de l'hiver 2006.

NORME

1.1.

METTRE À VOTRE SERVICE DU PERSONNEL COMPÉTENT, RESPECTUEUX ET COURTOIS

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction³⁹ suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
Compétence et connaissances des employés	n. d.	8,9 /10
Compréhension des besoins du client	5,7/7 (8,1/10)	n. d.
Respect	6,2/7 (8,9/10)	9,1 /10
Courtoisie	6,1/7 (8,7/10)	8,9 /10

Selon l'enquête menée en 2004 auprès de la clientèle des points de service, les usagers de ces services sont très satisfaits de la compétence du personnel de la Société ainsi que du respect et de la courtoisie dont il fait preuve. Les données recueillies par la Société se comparent à celles que la Régie des rentes du Québec a publiées relativement à la courtoisie et à la compétence.

	Indice de satisfaction	
	Courtoisie	Compétence
Société de l'assurance automobile du Québec	8,9/10	8,9/10
Régie des rentes du Québec ⁴⁰	84,3/100	82,0/100

Pour que son personnel maintienne et accroisse son degré de compétence⁴¹, la Société lui offre divers programmes de formation et de perfectionnement de nature à compléter ses connaissances ou à renforcer ses habiletés. Ces programmes sont revus périodiquement selon l'évolution du cadre légal, réglementaire et administratif et en tenant compte des outils de soutien à la tâche mis à la disposition des employés de première ligne. Une partie importante du budget d'administration est consacrée à la formation; en 2004, cette proportion atteignait 2,94 p. 100.

37. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 10.

38. Ce sondage utilisait une échelle de 1 à 7. Les répondants qui cotaient de 4 à 7 étaient dits satisfaits. Son équivalent sur une échelle de 1 à 10 n'est donné qu'à titre indicatif.

39. Rappelons qu'un indice de satisfaction correspond à la note moyenne accordée par les répondants. Il diffère du taux de satisfaction : celui-ci correspond à la proportion des répondants qui se sont déclarés satisfaits.

40. QUÉBEC, RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

41. La compétence se définit comme l'ensemble des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être mis à contribution dans l'exercice d'une fonction.

	Indicateur	
	2003	2004
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation	2,46 %	2,94 %

En 2004, la Société a enregistré 83 plaintes⁴² justifiées qui avaient trait à la présente norme (12,1 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées). Plus de la moitié de ces plaintes se rapportait à la courtoisie du personnel.

VOUS FACILITER L'ACCÈS À TOUS NOS SERVICES

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction
Simplicité des démarches - clientèle des points de service (2004)	8,7/10
Facilité d'effectuer la transaction - ensemble de la clientèle de la Société (2003)	6,2/7 (8,9/10)

Les réponses aux questions suivantes sont particulièrement éclairantes à propos de la facilité d'accès aux services de la Société :

	2003		2004	
	Ensemble de la clientèle		Clientèle des points de service	
	Oui	Non	Oui	Non
Avez-vous eu de la difficulté à trouver l'endroit pour obtenir le service?	4 %	96 %	7 %	93 %
Connaissiez-vous les façons de procéder et les documents à fournir pour obtenir le service?	85 %	15 %	82 %	18 %

Il convient aussi de signaler que les heures d'ouverture des points de service conviennent à une très large proportion de la clientèle. En 2004, en effet, 86 p. 100 de la clientèle des points de service s'est déclarée tout à fait ou assez satisfaite des heures d'ouverture.

En 2004, la Société a intensifié ses efforts afin d'améliorer l'accessibilité de tous ses services. En ce qui concerne le site Web, par exemple, des améliorations importantes ont été apportées :

- l'information sur les points de service et sur les mandataires en vérification mécanique a été améliorée;
- un test de connaissances sur la conduite automobile a été mis à la disposition du public;
- des services transactionnels additionnels ont été mis en ligne, comme la mise au rancart d'un véhicule, le remisage d'un véhicule et l'état du dossier de conduite du demandeur.

42. En 2004, parmi les 2 110 requêtes de plaignants qui ont été jugées justifiées, 654 avaient un lien avec l'un ou l'autre des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Ces 654 requêtes contenaient 683 plaintes différentes. Par ailleurs, rappelons qu'en avril 2003, la Société a mis en place un nouveau système de gestion des plaintes et qu'elle a introduit une nouvelle politique selon laquelle toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées. Compte tenu du fait que le déploiement de ce nouveau système n'est toujours pas achevé, des réserves doivent être faites quant à la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans ce nouveau système.

En 2005, la Société procédera à une refonte de son site Web et, en vue d'en améliorer l'accessibilité, elle y intégrera plusieurs autres services en ligne : la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, la demande de dossier d'indemnisation pour les accidentés de la route, la vérification de la validité d'un permis de conduire, la vérification du droit d'immatriculer un véhicule et un test de connaissances sur la conduite d'une motocyclette.

En 2004, la Société a enregistré 259 plaintes⁴³ justifiées qui avaient trait à la présente norme (37,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées). Il s'agit d'une diminution importante par rapport au résultat de l'année précédente, alors que l'on relevait 711 plaintes justifiées, ce qui représentait 59,2 p. 100 des plaintes justifiées enregistrées. L'accès téléphonique et les services automatisés de la réponse vocale interactive constituent les principales sources d'insatisfaction.

LA DIVERSIFICATION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES À LA SOCIÉTÉ

Parmi les différents canaux de prestation des services mis à la disposition de la clientèle, les services téléphoniques présentent la plus forte augmentation. Alors que les centres de services affichent une augmentation des transactions en personne de l'ordre de 3 p. 100 par rapport à 2003 (de 5,7 p. 100 par rapport à 2002), au centre d'appels de la Société le volume total d'appels traités a crû de plus de 16 p. 100 par rapport à 2003. Ce résultat tient compte des appels que prennent les préposés et de ceux qui sont traités par le système de réponse vocale interactive.

Les transactions faites par téléphone comptent pour 55 p. 100 du total des appels traités par les préposés et par le système de réponse vocale interactive; le reste, soit 45 p. 100, est composé de demandes de renseignements. Dans l'ensemble, les personnes qui téléphonent sollicitent l'intervention des préposés aux renseignements dans 81 p. 100 des cas.

En 2004, le déploiement du réseau SAAQclic a permis à la clientèle d'effectuer plus de 86 000 transactions d'immatriculation de véhicules sans sortir du lieu d'affaires de leur concessionnaire automobile.

La même année, 2 190 783 visiteurs ont accédé au site Internet de la Société, ce qui représente une augmentation de 59 p. 100 par rapport à l'année précédente.

NORME
1.3

TRAITER VOS DEMANDES DE MANIÈRE ÉQUITABLE ET CONFIDENTIELLE

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
Être traité de façon juste et équitable	6,2/7 (8,9/10)	9,2/10
La confidentialité accordée à votre dossier	5,7/7 (8,1/10)	9,3/10
Être traité sans discrimination et sans préjugé	n. d.	9,4/10

Au fil des ans, la satisfaction de la clientèle demeure élevée en ce qui concerne autant l'équité que la confidentialité.

La Société est continuellement à la recherche de façons d'améliorer la confidentialité et l'équité. Ainsi, des clauses renforcées de protection des renseignements personnels ont été incluses dans les contrats des mandataires en permis et immatriculation qui ont été renouvelés au début de 2004. Il en va de même des contrats signés avec les concessionnaires automobiles relativement au service en ligne SAAQclic-concessionnaires automobiles. Mentionnons enfin que le projet de réfection des centres de services inclut le réaménagement des comptoirs de manière à mieux protéger la confidentialité.

43. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

Les résultats de la Société peuvent se comparer à ceux qui ont été publiés par la Régie de l'assurance maladie du Québec (personnes assurées).

	Indice de satisfaction	
	Confidentialité	Équité
Société de l'assurance automobile du Québec - clientèle des points de service (2004)	9,3/10	9,2/10
Société de l'assurance automobile du Québec - ensemble de la clientèle (2003)	5,7/7 (8,1/10)	6,2/7 (8,9/10)
Régie de l'assurance maladie du Québec - personnes assurées ⁴⁴	8,7/10	n. d.

En 2004, la Société a enregistré 22 plaintes⁴⁵ justifiées qui avaient trait à la présente norme (3,2 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME

1.4

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS UN LANGAGE SIMPLE, CLAIR ET CONCIS

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
La facilité à comprendre le langage utilisé par le préposé	n. d.	9,2 /10
La Société transmet une information claire et précise	5,9/7 (8,4/10)	n. d.
Les formulaires de la Société sont simples et faciles à remplir	5,9/7 (8,4/10)	n. d.
Les dépliants et les documents d'information associés au service sont intéressants et clairs	5,8/7 (8,3/10)	n. d.

La clientèle de la Société est très satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage dont le personnel fait usage dans ses communications autant écrites que verbales. La Société poursuit néanmoins les travaux de simplification de ses communications écrites.

En ce qui concerne les services aux personnes accidentées, plus de 400 lettres destinées aux accidentés de la route ont été révisées en 2004; le tiers, environ, des lettres révisées ont été intégrées aux opérations d'indemnisation. Les travaux devraient se terminer en juin 2005. Un système d'assurance-qualité des communications verbales et écrites a également été mis en place.

Les travaux de simplification visent également d'autres services de la Société. En 2004, les dépliants relatifs aux points d'incapacité et aux accidents sans assurance ont été révisés; les lettres relatives à l'évaluation médicale le seront à leur tour en 2005. Toutes les lettres relatives au programme d'indemnisation des dommages matériels ont également été révisées.

En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes⁴⁵ justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

44. QUÉBEC. RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*. (Ce rapport fait état de résultats de 2002.)

45. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

VOUS FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS FIABLES

Dans les enquêtes menées au cours des dernières années, les indices de satisfaction suivants ont été obtenus relativement à la présente norme :

	Indice de satisfaction	
	2003 Ensemble de la clientèle	2004 Clientèle des points de service
Fiabilité du service reçu	n. d.	9,0 /10
Rigueur et exactitude	6,0/7 (8,6/10)	8,9 /10

Afin d'appuyer les préposés aux renseignements téléphoniques et les préposés au comptoir dans la prestation d'un service d'une grande fiabilité, la Société met à leur disposition des outils perfectionnés de soutien à la tâche alliant les avantages du manuel électronique et de la base de connaissances. Ces outils leur permettent la consultation électronique des procédés de travail et de toutes les références dont ils ont besoin.

Les résultats de la Société se comparent à ceux qui ont été publiés par la Régie des rentes du Québec.

	Indice de satisfaction
	Fiabilité
Société de l'assurance automobile du Québec (2004)	9,0 /10
Régie des rentes du Québec – régime de rentes du Québec ⁴⁶	8,0 /10

En 2004, la Société a enregistré 198 plaintes⁴⁷ justifiées qui avaient trait à la présente norme (29 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

LORSQUE C'EST POSSIBLE, VOUS INFORMER DES DÉLAIS DE SERVICE OU DE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

Cet engagement a été introduit en juillet 2003 dans la Déclaration de services aux citoyens révisée. Il vise à mieux répondre aux attentes de la clientèle, qui désire une information personnalisée sur les délais prévisibles.

Dans la majorité des secteurs de la Société, des mesures ont été prises pour informer la clientèle des délais au sujet du service demandé. C'est notamment le cas des services aux personnes accidentées (indemnisation, réadaptation et révision), du suivi des sanctions des conducteurs et de l'évaluation médicale.

En ce qui concerne les normes de diligence contenues dans la Déclaration de services aux citoyens, la Société informe la clientèle des délais prévisibles lorsque ceux-ci dépassent la norme mentionnée. Ainsi, depuis septembre 2004, lorsque le délai d'attente au téléphone dépasse une minute, la personne qui appelle est informée du temps approximatif qu'il lui reste à attendre avant de parler à un préposé aux renseignements. Toutefois, dans les centres de services, c'est au moyen d'un écran affichant les numéros servis que les clients peuvent suivre l'évolution du service et évaluer leur temps d'attente.

En 2004, la Société a enregistré 10 plaintes⁴⁷ justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,5 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

46. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel 2003-2004*.

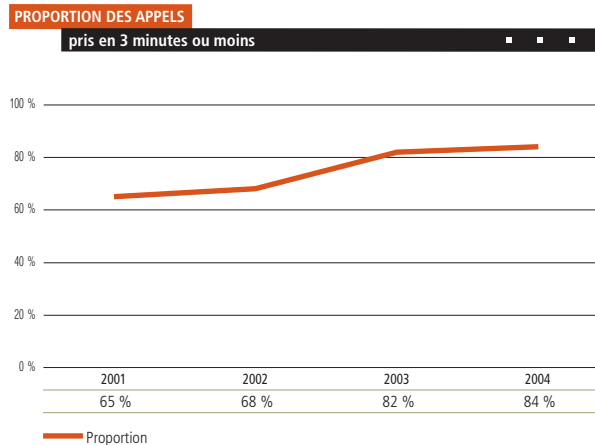
47. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

2 NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS

NORME 2.1

RÉPONDRE À VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 3 MINUTES OU MOINS, À COMPTER DU MOMENT OÙ VOUS DEMANDEZ À PARLER À UN PRÉPOSÉ

En 2004, la proportion des appels reçus qui ont été pris par un préposé en 3 minutes ou moins s'élève à 84 p. 100.



52

LE CENTRE D'APPELS DE LA SOCIÉTÉ EST PRIMÉ À PLUSIEURS REPRISES

Les travaux en vue de l'optimisation du centre d'appels ont débuté à la fin de l'année 2002 et se sont poursuivis jusqu'en 2004. Plusieurs nouvelles fonctionnalités ont été mises en place afin d'améliorer la qualité et la célérité du service, comme le transfert du dossier du client à l'écran du préposé aux renseignements en même temps que l'appel lui est acheminé. De plus, en 2003, la Société a établi à Murdochville, en Gaspésie, un troisième site de son centre d'appels. Ce dernier projet a été appelé *La grande détermination*.

Ces réalisations majeures se sont traduites, d'année en année, par une importante amélioration de la qualité du service à la clientèle. La Société est très fière de ces accomplissements, qui ont été acclamés de tous les horizons et lui ont notamment valu de recevoir les prix suivants :

- Prix Clin d'œil
Concours québécois en entrepreneurship de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine
- Prix Flèche d'or - institutionnel des centres de contact clientèle
Association du marketing relationnel
- Prix Flèche d'or, coup de cœur du jury
Association du marketing relationnel
- Médaille de bronze des Prix nationaux du cybergouvernement, catégorie Mise en oeuvre de projets de la technologie de l'information de moyenne et grande taille
Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC) 2004
- Prix réalisation fonction publique
Institut d'administration publique de Québec

En 2004, la Société a continué d'augmenter graduellement son rendement à l'égard de cet engagement, et ce, alors que les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 2,9 millions d'appels, soit 15 p. 100 de plus qu'en 2003. La Société a étendu les plages horaires de son centre d'appels⁴⁸. Bien qu'en principe, cet étalement des heures d'affaires favorise l'accès au service, la répartition de la même quantité de ressources sur un plus grand nombre d'heures, jointe à une demande accrue, a eu pour effet de créer davantage de périodes de

48. Au total, le service est offert pendant 12 heures et demie de plus par semaine, sans pause le midi.

pointe. C'est pourquoi, en 2004, le taux d'appels abandonnés a augmenté. Les gains consécutifs à la mise en place d'une nouvelle technologie de centre d'appels et à la mise sur pied d'un troisième service d'information à Murdochville ont été mitigés en raison du manque de personnel pour répondre à la demande. Ce fut particulièrement le cas pour les secteurs de l'indemnisation, de l'évaluation médicale et de l'échange des permis de conduire internationaux.

Les résultats obtenus par la Société se situent en deçà de ceux rendus publics, pour un engagement similaire, par la Régie des rentes du Québec⁴⁹ (97 p. 100) et par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille⁵⁰ (92 p. 100).

En 2005, il est prévu de réviser la structure administrative du centre d'appels et de mettre en place un programme d'écoute qualité.

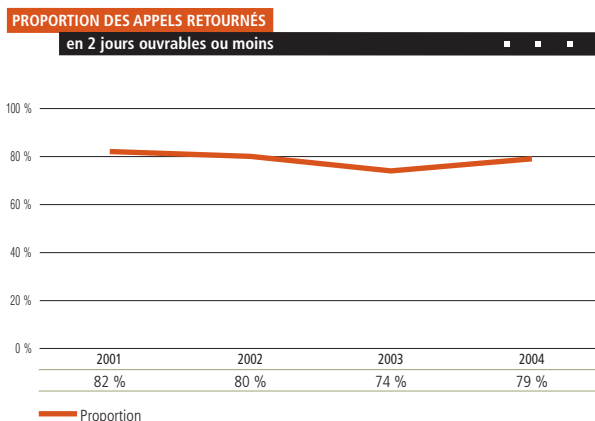
En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes⁵¹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME
2.2

RETOURNER VOTRE APPEL TÉLÉPHONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS, SI CELA EST NÉCESSAIRE

En 2004, la proportion des rappels faits en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 79 p. 100. Toutefois, il importe de signaler que, dans le cas des plaintes faites par téléphone au Bureau des plaintes, c'est 97 p. 100 des rappels qui ont été faits en 2 jours ouvrables ou moins.

Une grande partie des rappels doivent être faits à des personnes accidentées de la route qui demandent de l'information à propos de leur dossier. Il importe de signaler qu'à l'égard de plusieurs types de dossiers, les personnes accidentées ont accès directement aux personnes responsables de leur dossier – agents d'indemnisation ou de révision et conseillers en réadaptation – sans passer par les préposés aux renseignements. C'est le cas des dossiers de personnes grièvement blessées, des dossiers de bénéficiaires du programme des soins personnalisés des entorses et blessures musculaires, des dossiers de personnes décédées et des dossiers faisant l'objet d'une révision administrative. Dans tous ces cas, la présente norme ne s'applique pas.



Dans le secteur des services aux accidentés, le rendement relativement à la présente norme s'est amélioré. En effet, il est passé de 73 p. 100 qu'il était en 2003 à 76,5 p. 100 en 2004, et ce, malgré une augmentation des demandes d'indemnité (3 p. 100) et du volume de documents à traiter (14 p. 100). Le délai moyen de rappel a été de 2,4 jours ouvrables. En 2005, les résultats à l'égard de la présente norme devraient continuer à s'améliorer puisque les nouveaux agents d'indemnisation qui ont été engagés et formés en 2004 seront intégrés dans les services.

En 2004, la Société a enregistré 40 plaintes⁵¹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (5,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées), ce qui représente une diminution, par rapport à 2003, de plus de 60 p. 100 des plaintes enregistrées sous ce motif.

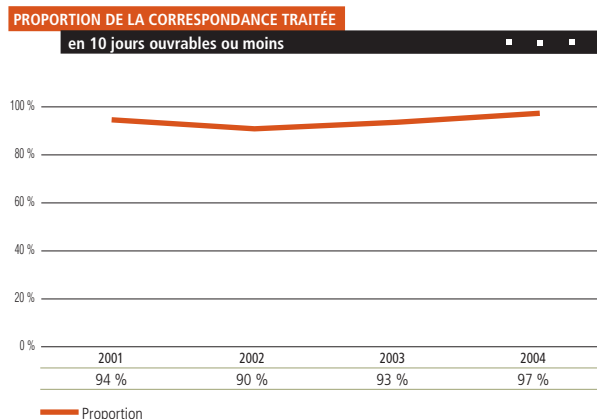
49. QUÉBEC. RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004.*

50. QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE. *Rapport annuel de gestion 2003-2004.*

51. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

RÉPONDRE À VOTRE CORRESPONDANCE ÉCRITE EN 10 JOURS OUVRABLES OU MOINS, À COMPTER DE SA RÉCEPTION

En 2004, 97 p. 100 de la correspondance écrite a été traitée en 10 jours ouvrables ou moins. Ce résultat est supérieur à celui de l'année précédente.

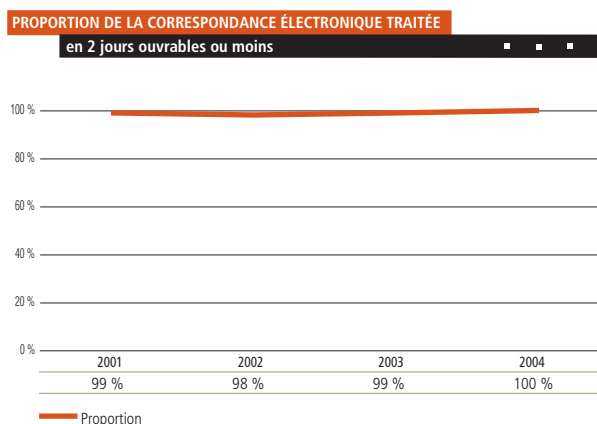


En 2004, la Société a enregistré 7 plaintes⁵² justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

RÉPONDRE À VOTRE COURRIER ÉLECTRONIQUE EN 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS

En 2004, la proportion des courriers électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 99,7 p. 100. Il convient de mentionner que, dans le cas des plaintes faites par courrier électronique, 94 p. 100 ont reçu une réponse en 2 jours ouvrables ou moins.

Depuis plusieurs années, cette norme est respectée dans presque 100 p. 100 des cas.



En 2005, un nouveau système de traitement des courriers électroniques sera installé. Ce nouveau logiciel comprend un outil d'administration permettant la gestion du flux des courriels acheminés pour traitement. Ultérieurement, ce nouveau logiciel assurera aussi la sécurisation des courriers électroniques.

En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes⁵² justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

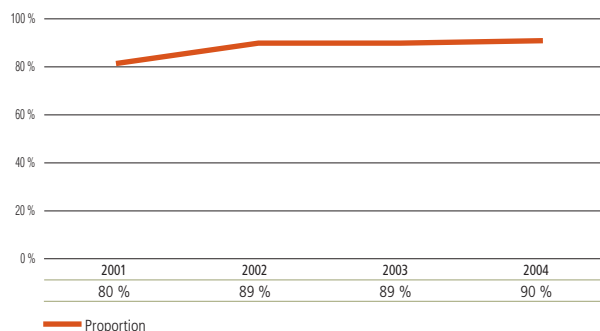
52. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

RÉPONDRE À TOUTE PLAINTÉ ÉCRITE DANS LES 15 JOURS OUVRABLES, SUIVANT SA RÉCEPTION

En 2004, le taux de réponse, en 15 jours ouvrables ou moins, aux plaintes écrites s'élève à 90 p. 100. Ce résultat est du même ordre que celui obtenu au cours des deux années précédentes.

PROPORTION DES PLAINTES ÉCRITES TRAITÉES

en 15 jours ouvrables ou moins



Soulignons qu'en 2004, 80 p. 100 des 4 852 plaintes enregistrées ont été faites par téléphone.

En 2004, la Société a enregistré 3 plaintes⁵³ justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,4 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

3 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES USAGERS DE LA ROUTE

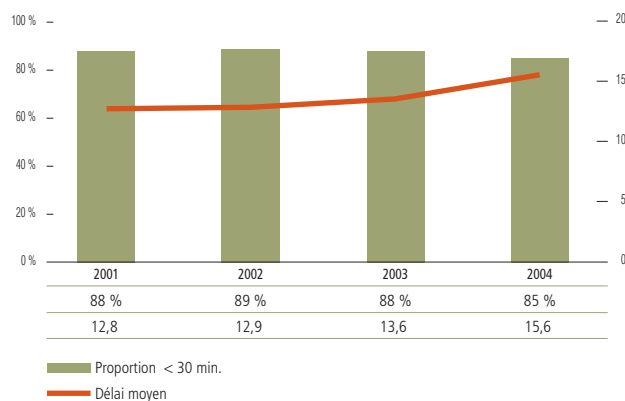
EN CENTRE DE SERVICES, VOUS SERVIR EN 30 MINUTES OU MOINS

En 2004, dans 85 p. 100 des cas, l'attente en centre de services n'a pas dépassé 30 minutes. Ce résultat est légèrement inférieur à celui des années antérieures.

Cet indicateur fait l'objet d'un suivi dans 34 des 44 centres de services de la Société, soit ceux qui sont équipés d'un système permettant de faire un tel suivi. Les résultats ne tiennent pas compte du centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, car les services y sont donnés sur rendez-vous. Quant aux 10 autres centres de services, ils sont très petits et relativement peu achalandés; les clients qui s'y présentent n'ont que rarement l'obligation d'attendre avant d'obtenir le service.

PROPORTION DES CAS OÙ L'ATTENTE AU COMPTOIR

ne dépasse pas 30 minutes et délai moyen d'attente



53. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

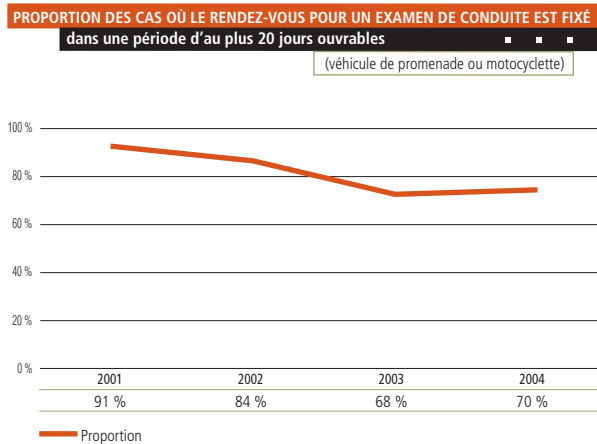
En 2004, un peu moins de personnes ont été servies en 30 minutes ou moins et le délai moyen d'attente s'est allongé de deux minutes. Cette situation résulte de la restructuration du réseau des points de service, qui a eu pour effet de déplacer, vers les centres de services, une grande partie de la clientèle touchée par les fermetures de mandataires. Cela a provoqué une augmentation non négligeable des volumes transactionnels dans ces centres (3,8 p. 100).

En 2004, la Société a enregistré 34 plaintes⁵⁴ justifiées ayant trait à la présente norme (5,0 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME
3.2

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 20 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE DE PROMENADE OU D'UNE MOTOCYCLETTE

En 2004, dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, 70 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 20 jours ouvrables. Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'an dernier.



Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a remonté faiblement en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs de même qu'à l'augmentation du nombre d'évaluations, particulièrement dans la région de Montréal. Au cours de 2005, 23 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de la conduite de véhicules de promenade. La Société prévoit qu'en 2005, en instaurant une gestion plus serrée de la grille des rendez-vous, ces ressources permettront de mieux respecter la présente norme.

Malgré la baisse de rendement constatée pour les années 2003 et 2004, la Société soutient bien la comparaison avec d'autres juridictions administratives. Par exemple, en Ontario, en date de mai 2003, le délai moyen d'attente pour passer les examens pratiques de conduite variait de 8,3 à 10,2 semaines selon l'examen⁵⁵. Depuis qu'un nouveau fournisseur s'est chargé de l'évaluation des conducteurs, au cours de l'automne 2003, la norme est fixée à 6 semaines. Toutefois, les données relatives au respect de cette norme ne seront disponibles qu'en 2006.

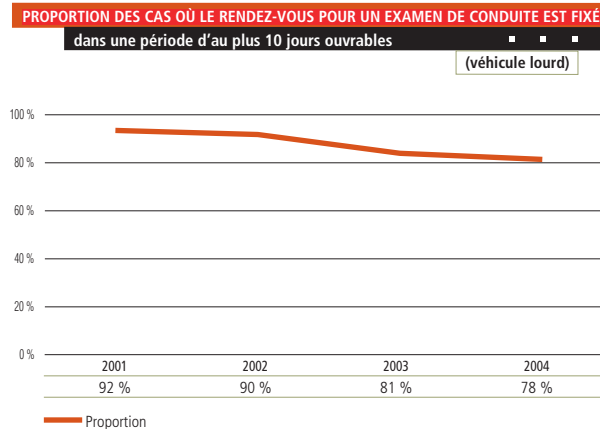
En 2004, la Société a enregistré 13 plaintes⁵⁴ justifiées qui avaient trait à la présente norme (1,9 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

54. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

55. ONTARIO, BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL. *Rapport annuel 2003*, p. 382 et suivantes.

VOUS FIXER UN RENDEZ-VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES POUR PASSER UN EXAMEN THÉORIQUE OU PRATIQUE POUR LA CONDUITE D'UN VÉHICULE LOURD

En 2004, dans le cas d'un véhicule lourd, 78 p. 100 des rendez-vous pour un examen de conduite, théorique ou pratique, ont été fixés dans les 10 jours ouvrables. Ce résultat est inférieur à celui des années précédentes.



Le taux de respect de cette norme a chuté en 2003 et a baissé de nouveau, plus faiblement, en 2004. Cette situation est attribuable au manque de ressources spécialisées en évaluation des conducteurs. En 2005, 15 personnes déjà en place ou non recevront la formation nécessaire à l'évaluation de conduite de véhicules lourds. La Société espère ainsi pallier le manque de ressources spécialisées et accroître le rendement à l'égard de la présente norme.

En 2004, la Société a enregistré 4 plaintes⁵⁶ justifiées qui avaient trait à la présente norme (moins de 0,6 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

VOUS FAIRE PARVENIR VOTRE PERMIS DE CONDUIRE DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA PRISE DE PHOTO DANS UN POINT DE SERVICE

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2003. En 2004, 100 p. 100 des permis, à peu de choses près, ont été postés en 7 jours ouvrables ou moins. En tenant compte d'un délai postal moyen de trois jours, tous les permis de conduire ont été acheminés en 10 jours ouvrables ou moins. De fait, le délai moyen de mise à la poste est de 2,4 jours, de sorte que le délai moyen de réception est de 5 ou 6 jours.

Aux fins de comparaison, soulignons qu'à la Régie de l'assurance maladie du Québec, le délai moyen pour la mise à la poste de la carte d'assurance-maladie est de 15 jours⁵⁷.

Le succès remporté dans le déploiement des nouveaux postes-photos dans les points de service de la Société n'est pas étranger à l'excellent rendement obtenu à l'égard de la présente norme. Le nouvel équipement mis en place a permis de réduire le délai nécessaire à la transaction tout en améliorant la qualité de la photographie.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁵⁶ justifiée qui avait trait à la présente norme.

56. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

57. QUÉBEC, RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

NORME**3.5****VOUS TRANSMETTRE L'ÉTAT DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE OU EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 5 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE**

En 2004, 100 p. 100 des états de dossier ont été transmis dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Au cours des trois dernières années, la présente norme a été respectée dans tous les cas.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁵⁸ justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME**3.6****DONNER SUITE AUX DEMANDES DE MODIFICATIONS DE VOTRE DOSSIER DE PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT VOTRE DEMANDE**

En 2004, dans 87 p. 100 des cas, le traitement des demandes de modifications du dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds s'est effectué dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

C'est mieux que l'année précédente, alors que 83 p. 100 des demandes de modification avaient été traitées conformément à la présente norme.

La modification d'un état de dossier mobilise des personnes de plusieurs unités administratives de la Société afin d'obtenir, par exemple, une expertise en sinistre, un rapport d'accident ou un certificat de vérification mécanique. C'est pourquoi, dans certains cas, il peut être difficile de respecter la norme. Toutefois, les intervenants sont constamment sensibilisés à l'importance de transmettre rapidement les documents demandés.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁵⁸ justifiée qui avait trait à la présente norme.

NORME**3.7****EN CAS D'INTERCEPTION PAR UN CONTRÔLEUR ROUTIER, MINIMISER LA DURÉE D'UNE VÉRIFICATION AU COURS DE LAQUELLE AUCUNE INFRACTION OU DÉFECTUOSITÉ N'EST DÉTECTÉE**

La présente norme de la Déclaration de services aux citoyens est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2003. Jusqu'à maintenant, il n'a malheureusement pas été possible d'instaurer une manière de mesurer son application. À l'automne 2005, le rapport de l'intervention sur route sera mis en place à l'usage des contrôleurs routiers. C'est par la suite seulement que les données nécessaires deviendront disponibles.

Rappelons que, selon une enquête menée en novembre 2003, 85 p. 100 des conducteurs de camions, d'autobus ou de taxis interceptés par des contrôleurs routiers se sont déclarés satisfaits de la durée de l'interception.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁵⁸ justifiée qui avait trait à la présente norme.

4 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES ACCIDENTÉES**NORME****4.1****VOUS TÉLÉPHONER DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA RÉCEPTION DE VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION, POUR VOUS INFORMER DES ÉTAPES ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER; ET SI VOUS AVEZ DROIT À UNE INDEMNITÉ DE REMPLACEMENT DE REVENU, POUR VOUS INDIQUER LE DÉLAI D'ÉMISSION DU PREMIER PAIEMENT**

En 2004, le délai édicté par la présente norme a été respecté dans 76 p. 100 des cas⁵⁹. Les résultats de 2004 sont nettement supérieurs à ceux des années antérieures.

58. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

59. Les résultats de 2004 portent sur la période s'échelonnant d'avril à décembre. Au début de 2004, en effet, une vérification a permis de constater que plusieurs agents d'indemnisation n'inscrivaient pas correctement cette information dans le système de gestion. Des mesures ont donc été prises pour corriger la situation.

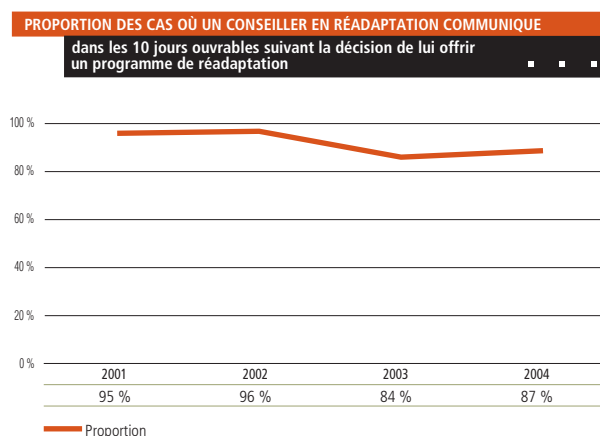
Rappelons que la clientèle accidentée peut obtenir rapidement l'information relative aux délais d'émission des paiements. Cette information peut être obtenue aussi bien auprès de l'équipe de préposés aux renseignements qu'auprès de l'agent d'indemnisation⁶⁰.

En 2004, la Société a enregistré 2 plaintes⁶¹ justifiées qui avaient trait à la présente norme (0,3 p. 100 des 683 plaintes justifiées enregistrées).

NORME
4.2

COMMUNIQUER AVEC VOUS DANS LES 10 JOURS OUVRABLES, SUIVANT LA DÉCISION DE VOUS OFFRIR UN PROGRAMME DE RÉADAPTATION

En 2004, dans 87 p. 100 des cas, le conseiller en réadaptation a communiqué, dans le délai prescrit, avec la personne accidentée.



Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'année 2003, alors que cette norme avait été respectée dans 84 p. 100 des cas. La prudence s'impose toutefois en ce qui a trait à la comparaison du résultat de 2004 avec ceux des années antérieures. En juillet 2003, en effet, le libellé de la présente norme a été modifié : la valeur cible, qui était auparavant de 15 jours civils, est passée à 10 jours ouvrables.

En 2005, des rappels périodiques seront faits auprès des chefs de service en vue d'assurer le respect de la présente norme. Le contrôle de la qualité sera bonifié pour inclure cette norme.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶¹ justifiée qui avait trait à la présente norme.

60. Par ailleurs, cet engagement exclut les dossiers de décès, les cas sans indemnité de remplacement de revenu ainsi que les cas sans séquelle qui exigent uniquement le paiement de certains frais.

61. Au sujet de l'information sur les plaintes, voir la note 42 à la page 48 du présent fascicule.

SI VOUS DEMANDEZ LA RÉVISION D'UNE DÉCISION RENDUE DANS VOTRE DOSSIER, VOUS INFORMER DE VOS DROITS PAR ÉCRIT ET CHERCHER UNE SOLUTION AVEC VOUS

La Société projette d'axer davantage la révision administrative sur la communication avec les clients. La révision deviendra ainsi un processus de recherche de solution plutôt qu'une simple vérification des assises de la décision rendue en première instance. Cette nouvelle approche fait partie d'une refonte envisagée de la fonction de révision administrative.

Le projet pilote mené en 2003 pour expérimenter cette nouvelle approche a donné des résultats très encourageants. La Société a donc instauré un nouveau processus favorisant le contact direct entre le client et son réviseur. Ce processus nécessite de prévoir une étape additionnelle au cours de laquelle le réviseur communique avec le demandeur dans le but de trouver une solution qui, tout en respectant le cadre légal, puisse le satisfaire.

Rappelons que le processus de révision consiste à réévaluer une décision déjà rendue en matière d'indemnisation. Ainsi, la personne accidentée formule par écrit sa demande de révision. Le rôle du réviseur consiste à refaire l'analyse du dossier avec les renseignements disponibles et ceux que le client lui fournit, le cas échéant. Le réviseur rend alors une nouvelle décision qui consiste soit à maintenir la décision de première instance, soit à la modifier partiellement ou complètement. La personne accidentée peut contester devant le Tribunal administratif du Québec cette décision de deuxième instance, rendue par le réviseur.

Il importe de rappeler que le projet de loi n° 35, Loi modifiant la Loi sur la justice administrative et d'autres dispositions législatives, qui a été déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2003, aura des incidences importantes pour le processus de révision administrative.

En 2004, la Société n'a enregistré aucune plainte⁶² justifiée qui avait trait à la présente norme.

L'APPLICATION

DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès), elle voit, dans la confidentialité, une question de respect de sa clientèle. Elle a donc adopté diverses politiques et procédures qui touchent la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

En vue de s'assurer du respect de ces politiques et procédures, la Société, depuis plusieurs années, concentre ses activités sur la sensibilisation et la formation de son personnel à cet égard, notamment au moyen du journal interne et de l'intranet. En 2004, plus de 625 employés ont reçu une formation sur la protection des renseignements personnels; les nouveaux employés y sont sensibilisés à l'occasion de la journée d'accueil. Les nombreux efforts de sensibilisation déployés par la Société ont été récompensés : elle a obtenu le prix Zénith, catégorie « clientèle interne », décerné par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec, pour sa dernière campagne de sensibilisation sur la protection des renseignements personnels.

Les demandes d'accès à l'information

Au cours de l'année 2004, la Société a modifié en profondeur la gestion et le traitement des demandes d'accès à l'information. Afin de rapprocher la clientèle des services opérationnels, elle a décentralisé le traitement des demandes visant l'obtention d'une copie du dossier d'indemnisation qui ne sont pas faites en vertu de la Loi sur l'accès. De plus, afin de simplifier sa correspondance administrative avec la clientèle, elle a revu son système de gestion des demandes d'accès.

LE NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION TRAITÉES

	2004		2003	2002
Loi sur l'accès	Indemnisation	Total		
1 820	2 224	4 044	3 350	2 954

Par rapport à 2003, ces changements administratifs ont entraîné une réduction de 46 p. 100, du nombre de demandes traitées par le responsable de l'accès (1 820), et ce, malgré une augmentation de près de 21 p. 100 du nombre total des demandes traitées (4 044).

Le traitement des demandes formulées en vertu de la Loi sur l'accès a exigé la reproduction et l'analyse de plus de 561 000 pages. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 93 p. 100 de ce total. Le délai moyen de traitement d'une demande est de 18 jours à compter de sa réception par le responsable de l'accès à l'information.

La quasi-totalité des demandes d'accès vise l'obtention de renseignements personnels par les personnes intéressées elles-mêmes (25 p. 100), par leur avocat (43 p. 100) ou par d'autres personnes dûment autorisées (32 p. 100). À peine 0,1 p. 100 des demandes visent l'accès à des documents administratifs autres que des renseignements personnels.

Au total, 264 demandes ont fait l'objet d'un refus partiel en vertu, notamment, de l'article 88 de la Loi sur l'accès, qui interdit la divulgation de renseignements nominatifs à propos d'autres personnes. Par ailleurs, neuf demandes d'accès ont fait l'objet d'une décision en révision par la Commission d'accès à l'information; six ont été rejetées et trois, accueillies partiellement.

Les communications de renseignements entre organismes

En 2004, la Société a signé six ententes relatives à des communications de renseignements personnels avec des organismes publics. La liste des ententes en vigueur au 31 décembre 2004 est disponible dans le site Web de la Société. Cette liste précise le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, la raison qui justifie la communication de renseignements personnels, de même que la disposition législative qui autorise la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause.

Par ailleurs, la Société échange des renseignements avec les cours municipales pour le suivi des infractions au Code de la sécurité routière ou aux règlements de la circulation. Au cours de l'année, elle a entrepris de réviser les modes de communication utilisés pour ces échanges en vue de les rendre plus sécuritaires et plus efficaces.

En terminant sur ce sujet, signalons que, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, la Société tient un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées.

Le comité sur la sécurité de l'information

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assume la coordination des actions en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Son mandat consiste, notamment, à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, à planifier des activités régulières de sensibilisation portant sur le sujet et à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information. Le comité fait également le suivi du plan de sécurité de l'information et des dossiers importants en matière de sécurité informatique.

Le comité s'est adjoint le sous-comité des détenteurs de l'information, dont le principal mandat est d'effectuer le suivi des rapports de vérification, ceux de la vérification interne et ceux du Vérificateur général du Québec; ce sous-comité agit aussi comme comité directeur pour les projets relatifs à la sécurité de l'information. Un sous-comité sur la planification des activités en protection des renseignements personnels a également été constitué.

En 2004, le comité a tenu cinq réunions. Ses principales interventions ont porté sur :

- le suivi des rapports de vérification relatifs à la sécurité de l'information;
- la mise en application du registre d'autorité de la sécurité. Dans ce registre, toute information ou technologie de l'information est confiée à un détenteur qui en a la responsabilité et doit en assurer la sécurité;
- le suivi statistique des déclarations de discrétion signées par le personnel;
- la Politique sur l'usage des caméras de surveillance. Cette nouvelle politique a été établie à la suite d'une demande de la Commission d'accès à l'information adressée aux ministères et organismes;
- la Procédure concernant la destruction des supports informatiques. Ce document détermine les règles applicables à la destruction de l'information sensible emmagasinée sur un support informatique;
- le resserrement des normes de sécurité sur le choix des mots de passe;
- l'élaboration d'un formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels. Ce formulaire est disponible dans le site Web de la Société;
- la mise en place d'un portail intranet portant sur la sécurité de l'information;
- l'anonymisation des données utilisées pour les essais des systèmes informatiques.

Des perspectives

L'année 2005 se caractérisera par un perfectionnement des outils et des guides mis à la disposition du personnel.

LES ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE GESTION DES PERSONNES

L'accès à l'égalité en emploi et le rajeunissement de la fonction publique font partie des orientations gouvernementales québécoises en matière de gestion des personnes. La Société souscrit à ces orientations, dont l'objectif est d'assurer une meilleure représentation de la diversité de la société québécoise au sein de la fonction publique.

Le gouvernement entend également favoriser la santé physique et psychologique des personnes. La Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise invite les ministères et organismes à définir des lignes de conduite axées sur la prévention. Cette politique n'a fait que renforcer la Société dans son intention d'offrir à son personnel un milieu de travail où la santé des personnes constitue une priorité.

L'accès à l'égalité pour les femmes

En 2004, sur les 276 personnes recrutées pour des emplois occasionnels, 201 étaient des femmes (72,8 p. 100). Parmi les nouveaux employés occasionnels, une représentation importante des femmes est observée dans tous les types d'emploi. Pour les emplois réguliers, la proportion de femmes se situe à 46,7 p. 100 (35 femmes sur 75 nouveaux employés).

PROPORTION DES FEMMES PARMIS LES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Types d'emplois	Réguliers				Occasionnels			
	Au total	Femmes	Taux comparatifs		Au total	Femmes	Taux comparatifs	
			2004	2003			2004	2003
Personnel professionnel	11	3	27,3 %	61,4 %	38	22	57,9 %	68,8 %
Personnel technicien et assimilé	5	3	60,0 %	33,3 %	47	37	78,7 %	63,8 %
Autres	59	29	49,2 %	81,1 %	191	142	74,3 %	69,9 %
Total	75	35	46,7 %	67,8 %	276	201	72,8 %	68,9 %

Par ailleurs, 56,3 p. 100 des employés promus à un poste d'encadrement étaient des femmes (18 sur 32). Globalement, la représentation des femmes dans les postes d'encadrement augmente constamment; elle est maintenant de 43 p. 100.

REPRÉSENTATION FÉMININE PARMIS LE PERSONNEL RÉGULIER en date du 31 décembre 2004

Types d'emplois	Nombre de personnes		Taux comparatifs		
	Au total	Femmes	2004	2003	2002
Personnel d'encadrement	173	75	43 %	39 %	37 %
Personnel professionnel ⁶³	896	439	49 %	48 %	47 %
Personnel technicien et assimilé	527	359	68 %	65 %	63 %
Personnel de bureau	857	632	74 %	71 %	70 %
Personnel des agents de la paix	316	37	12 %	14 %	14 %
Personnel ouvrier	13	0	0 %	0 %	0 %

La diversité dans la fonction publique

Les tableaux qui suivent présentent les résultats que la Société a obtenus en 2004 à l'égard de l'embauche de membres des groupes cibles ainsi que leur représentation globale parmi le personnel régulier.

Parmi les nouveaux employés

PROPORTION DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Cible 2004	Résultats		
					2004	2003	2002
Réguliers	1 (1,3%)	3 (4%)	0	25 %	5,3 %	2,3 %	4,1 %
Occasionnels	19 (6,9%)	0	0	25 %	6,9 %	5,2 %	10,1 %
Étudiants	37 (25%)	3 (2%)	1 (0,7%)	25 %	27,7 %	29,9 %	26,7 %
Stagiaires	0	0	0	25 %	0,0 %	0,0 %	8,7 %

Nombre de personnes handicapées

Réguliers				5	1	0	2
-----------	--	--	--	---	---	---	---

Proportion du personnel régulier en date du 31 décembre 2004

MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Nombre	Pourcentage	Cible
Communautés culturelles	38	1,4 %	–
Autochtones	9	0,3 %	–
Anglophones	26	0,9 %	–
Global	73	2,6 %	9,0 %

Personnes handicapées

Personnes handicapées	25	0,9 %	2,0 %
-----------------------	----	-------	-------

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur l'intégration du personnel rattaché aux groupes cibles visés par la politique gouvernementale (objectif 4.3.2). D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats⁶⁴.

Le rajeunissement de la fonction publique

À l'égard du rajeunissement de la fonction publique, les résultats obtenus en 2004 ont fait un bond par rapport à ceux des années précédentes.

Parmi les nouveaux employés

PROPORTION DES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS

Types d'emplois	Embauche 2004		Cible 2004	Résultats		
	Au total ⁶⁵	Moins de 35 ans		2004	2003	2002
Réguliers et occasionnels	342	195	75 %	57,0 %	46,0 %	43,9 %

Parmi les nouveaux employés réguliers et occasionnels engagés en 2004, la représentation des personnes âgées de moins de 35 ans, dans les classes d'emploi de type professionnel, est de 54,4 p. 100 (25 sur 46). Dans les classes d'emploi de type technique, cette proportion est beaucoup plus importante : elle s'élève à 92,2 p. 100 (47 sur 51). Mieux encore, 100 p. 100 des 14 agents de la paix recrutés au cours de 2004 étaient âgés de moins de 35 ans.

Rappelons que la Société s'est fixé un objectif stratégique portant sur la préparation et la planification de la relève (objectif 4.3.1) qui intègre le rajeunissement du personnel. D'autres éléments d'information sont donc présentés dans le chapitre sur les résultats⁶⁶.

La politique concernant la santé des personnes au travail

Conséquente avec sa volonté annoncée de veiller au mieux-être de son personnel, la Société a mis en place une Politique sur la santé physique et psychologique des personnes au travail ainsi qu'un Plan d'amélioration de la santé des personnes et de l'organisation 2003-2005. Ce dernier regroupe les actions organisationnelles de même que les activités et les services en santé destinés à l'ensemble du personnel. Il vise six objectifs correspondant à autant de champs d'action :

- favoriser une culture de reconnaissance;
- outiller les gestionnaires pour maintenir et améliorer les pratiques de gestion;
- fournir un milieu de travail sain et sécuritaire;
- soutenir le personnel en difficulté;
- promouvoir de saines habitudes de vie;
- faciliter la conciliation travail-famille.

Voici les réalisations de la Société à l'égard de chacun de ces champs d'action.

- En ce qui concerne la reconnaissance au travail :
 - un cadre de référence en reconnaissance au travail a été établi et a commencé à être présenté à l'ensemble du personnel de la Société. De plus, des séances de sensibilisation à la reconnaissance ont commencé à être présentées à l'ensemble du personnel de la Société; cette activité se poursuivra en 2005;
 - des activités ont été organisées en vue de souligner les 25 années de service de membres du personnel. De plus, des activités ont été planifiées en vue de souligner les départs à la retraite;
 - le Comité de qualité de vie au travail⁶⁷ a réalisé onze projets d'amélioration de l'environnement de travail : une ligue d'improvisation, une galerie d'art, une chorale, les vélos-midi, etc.

65.

À l'exclusion du personnel nommé en vertu d'un concours réservé aux employés occasionnels.

66.

À ce sujet, voir la page 42 du présent fascicule.

67.

Le Comité de la qualité de vie au travail a été mis sur pied en janvier 1998 pour soutenir la réalisation de projets visant à améliorer la qualité de vie au travail. Des employés bénévoles se tiennent responsables du comité.

- En ce qui concerne les outils aux gestionnaires pour maintenir et améliorer les pratiques de gestion :
 - une recherche-intervention évaluative sur l'organisation et la santé au travail est en cours depuis 1999, en collaboration avec l'Université Laval, afin de mieux comprendre l'impact des facteurs organisationnels sur la santé et le mieux-être du personnel;
 - des groupes de discussion, animés par l'équipe de chercheurs de l'Université Laval, se sont penchés sur les problèmes éprouvés et sur les changements à apporter aux pratiques de gestion;
 - en collaboration avec les gestionnaires, une équipe multidisciplinaire a mis au point une marche à suivre pour faciliter le retour au travail après une absence prolongée.
- En ce qui concerne le milieu de travail sain et sécuritaire :
 - deux nouveaux comités de santé et sécurité au travail se sont ajoutés aux dix-sept comités existants.
- En ce qui concerne l'aide au personnel :
 - un programme visant à prévenir le harcèlement et la violence au travail a été adopté. De plus, plusieurs outils ont été mis au point autant pour les gestionnaires que pour les employés. Une tournée de sensibilisation des gestionnaires a débuté en 2004;
 - huit conférences-midi ont été tenues. Portant sur des thèmes variés (le couple, le sommeil, etc.), elles ont attiré pas moins de 867 participants;
 - 10 p. 100 du personnel ont eu recours aux services du Programme d'aide au personnel. Ce programme a été instauré en 1986 pour aider les personnes à prévenir, à reconnaître et à résoudre des problèmes personnels;
 - la Société a mis en place un réseau de sentinelles en prévention du suicide. Elle a été la première organisation du gouvernement du Québec à le faire;
 - des services spécialisés d'aide à la carrière ont été offerts au personnel, tels que la préparation à un concours ou à une entrevue, la réorientation de carrière, l'avancement et le bilan de carrière.
- En ce qui concerne la promotion de saines habitudes de vie :
 - la Société met un centre de santé à la disposition de son personnel. Parmi les services offerts, mentionnons le prélèvement sanguin, la vaccination contre la grippe, le massage sur chaise et la formation de secouristes en milieu de travail;
 - un centre d'activités physiques est aussi disponible au siège social. Le personnel de l'extérieur du siège social, quant à lui, peut bénéficier d'un programme d'incitatifs financiers pour s'abonner à un centre d'activités physiques. De plus, tout membre du personnel de la Société peut bénéficier des tarifs préférentiels négociés avec des entreprises spécialisées en activités physiques dans différentes villes du Québec.
- En ce qui concerne la conciliation travail-famille :
 - au 31 décembre 2004, 252 personnes s'étaient prévaluées des mesures d'aménagement du temps de travail;
 - le Centre de la petite enfance « Les petits cheminots », situé au siège social, accueille les jeunes enfants de membres du personnel de la Société.

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

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Cette politique tient également compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne. En conséquence, tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent une révision linguistique des documents destinés à la population. En 2004, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office québécois de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes ont porté, notamment, sur la langue des documents distribués dans certains centres de services et par quelques mandataires.

Actuellement, le site Web de la Société est unilingue français et les textes qu'il contient sont, en majorité, soumis à la révision linguistique. La page d'accueil permet, toutefois, d'accéder à une page en anglais. Celle-ci offre la possibilité d'obtenir de la documentation en anglais, soit en la commandant au moyen du formulaire affiché, soit en téléchargeant les documents disponibles en anglais dans le site.

En 2004, comme elle le fait depuis quelques années, la Société a rempli le formulaire que transmet le Conseil du trésor, au nom de l'Office québécois de la langue française, relativement à la mise en œuvre de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. La Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise en 2004 à l'Office québécois de la langue française.

La Société effectue les investissements nécessaires, de façon régulière, pour s'assurer que les technologies de l'information sont utilisées dans un environnement complètement francophone. Elle apporte une attention particulière au nouveau matériel informatique acquis ainsi qu'à la documentation qui l'accompagne. Sa préoccupation à l'égard de l'utilisation du français, il convient de le signaler, se manifeste également dans l'acquisition des autres types de biens.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'année 2004, aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec⁶⁸ n'a été constaté. De plus, aucune déclaration relative aux objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général.

Rappelons que ce code, entré en vigueur le 1^{er} septembre 1999, a été adopté par le conseil d'administration de la Société le 10 juin 1999.

68.

L'annexe 2 du fascicule intitulé *Le rapport du président-directeur général* présente le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le tome I de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003, le Vérificateur général du Québec a formulé des recommandations qui ont trait à la Société. Ces recommandations touchent la gestion de l'amélioration des services aux citoyens (chapitre 3), la qualité de l'information sur la performance (chapitre 4) et la comparabilité des états financiers (chapitre 7).

La gestion de l'amélioration des services aux citoyens

En 2003, lorsque le Vérificateur général du Québec a terminé son intervention sur la gestion de l'amélioration des services aux citoyens, la Société était déjà engagée dans un processus de révision de sa Déclaration de services aux citoyens et s'apprêtait à mettre en place un plan d'amélioration des services. Ainsi, plusieurs des recommandations du Vérificateur général faisaient déjà l'objet d'interventions planifiées. Ces recommandations portaient sur :

- les modes de diffusion de la Déclaration de services aux citoyens;
- l'accessibilité téléphonique et la qualité des renseignements fournis à la clientèle;
- la reddition de comptes à l'égard des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, notamment en ce qui concerne le contexte des résultats, le lien entre les ressources et les résultats, et l'information comparative.

La consultation des citoyens et des employés

Dans son processus de révision de sa Déclaration de services aux citoyens, la Société a réalisé une vaste consultation auprès des citoyens et des membres de son personnel. Cette consultation avait pour but de recueillir leurs besoins et attentes ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard des services rendus.

La capacité organisationnelle en matière de prestation de services aux citoyens

La Société a évalué sa capacité à s'engager publiquement à l'égard des engagements quantitatifs de sa Déclaration de services aux citoyens. Pour ce faire, elle a tenu compte à la fois des besoins des citoyens et des ressources disponibles. Elle a également mené une analyse comparative des engagements avec d'autres organisations offrant des services semblables.

En ce qui concerne les engagements qualitatifs, la Société s'est assurée que le libellé des normes était précis et bien compris.

La diffusion de la Déclaration de services aux citoyens

Diverses mesures ont été prises en vue d'assurer, auprès de la clientèle, une large diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. Ainsi, en plus d'être publiée dans le site Web de la Société, la déclaration de services est maintenant affichée dans tous les points de service; elle y est aussi disponible sous forme de dépliant. En outre, elle est automatiquement transmise à toutes les personnes qui forment une demande d'indemnisation. Signalons également que le bulletin d'information *InfoSAAQ* traite, entre autres, de l'accès aux services. Ce bulletin est joint à l'avis de paiement du permis de conduire et de l'immatriculation; il est aussi disponible dans le site Web de la Société.

Le suivi de l'application de la Déclaration de services aux citoyens

Depuis l'adoption de la Déclaration de services aux citoyens, au début de l'année 2001, la Société exerce, trimestriellement, un suivi des engagements quantitatifs que comprend cette déclaration. À compter de l'automne 2002, ce suivi a été effectué au moyen du tableau de bord de gestion de la haute direction. Les indicateurs retenus pour le suivi des engagements ont alors été révisés quant à leur précision et à leur fiabilité.

Le plan d'amélioration des services

La Société est engagée résolument dans une démarche d'amélioration continue des services. En mai 2003, elle adoptait un plan d'amélioration des services 2003-2005 qui se situe dans le prolongement du plan stratégique de l'organisation. Quelque temps après, en juillet 2003, elle publiait sa Déclaration de services aux citoyens révisée.

Les renseignements téléphoniques

La Société dispose actuellement d'un centre d'appels mieux organisé, disposant d'un plus grand nombre de préposés et utilisant un équipement à la fine pointe de la technologie. Les nombreux prix qui lui ont été attribués en 2004⁶⁷ témoignent du fait qu'elle appartient maintenant au groupe des chefs de file dans le domaine des renseignements téléphoniques.

La reddition de comptes

Ayant le souci de l'amélioration, la Société poursuit ses efforts afin de documenter davantage l'ensemble de ses résultats touchant la qualité des services. La mise en contexte des résultats et les données historiques sont obligatoirement présentes dans le rapport annuel de gestion. De plus, des efforts sont faits pour présenter de l'information sur les ressources nécessaires à l'obtention des résultats, lorsqu'une telle information est utile. Par contre, compte tenu des différences méthodologiques possibles, la Société doit agir avec prudence lorsqu'elle compare ses résultats à ceux d'autres organisations.

La qualité de l'information sur la performance

La Société accorde une importance particulière à la qualité de son rapport annuel de gestion et, chaque année, elle vise à y apporter des améliorations. En 2003, elle en a réévalué le contenu en vue d'améliorer l'information fournie aux parlementaires. À cette occasion, suivant les recommandations du Vérificateur général, elle a accordé une attention particulière à la présentation du contexte des résultats et à l'utilisation de l'information comparative.

Le contexte des résultats

Rappelons d'abord qu'en 2003, la Société mettait en œuvre le *Plan stratégique 2001-2005 révisé pour la période s'échelonnant de 2003 à 2005*. Elle avait pris soin de se donner des objectifs qui se prêtaient à une reddition de comptes plus précise. La même année, elle publiait une Déclaration de services aux citoyens révisée. Elle s'était assurée de la précision et de la fiabilité des indicateurs utilisés pour le suivi des engagements.

Le rapport annuel 2003 pouvait donc compter sur une présentation améliorée des résultats. De plus, avant la présentation des résultats détaillés, un tableau de bord de quelques résultats clés a été inclus. Enfin, la reddition de comptes comportait une explication de l'intention de la Société et une mise en contexte des résultats obtenus.

L'information comparative

La qualité de l'information comparative a également fait l'objet d'améliorations importantes dans le rapport annuel de gestion 2003. Ainsi, ce dernier offre un aperçu des comparaisons qu'il est possible et utile d'établir dans deux domaines spécialisés, les régimes d'assurance et la sécurité routière, tout en spécifiant les limites de la comparaison.

Des efforts ont été faits pour transmettre le maximum d'information comparative utile (données historiques et comparaisons externes) à l'égard des résultats quantitatifs. Notons cependant qu'en matière de qualité des services, cet exercice se révèle particulièrement ardu. En effet, faute de règles communes et malgré toute la bonne volonté déployée, il demeure très difficile d'obtenir de l'information utile de la part d'autres organismes, d'être au fait des différences méthodologiques éventuelles et d'en mesurer l'effet.

La comparabilité des états financiers de la Société

Le Vérificateur général a recommandé à la Société de s'assurer de préserver la comparabilité de ses états financiers.

Il y a d'abord lieu de rappeler que les modifications comptables ont été apportées en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada. Cela dit, la Société comprend et partage les préoccupations du Vérificateur général et elle a le souci de la transparence. C'est pourquoi, malgré le caractère inhabituel de la chose, elle a accepté de présenter, dans une note aux états financiers de 2002, l'effet cumulatif de modifications comptables successives apportées au fil des ans.

L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

En août 2004, le Conseil des ministres a adopté le Plan d'action du gouvernement en matière d'allègement réglementaire et administratif. En vue de préparer ce plan, la Société avait fourni des renseignements au Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable.

En 2005, la Société entend évaluer la charge de travail qu'elle impose aux entreprises et, en vue de la réduire progressivement, elle se propose de mettre au point un plan d'action en matière d'allègement réglementaire et administratif.

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 