



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**  
Assemblée nationale  
Québec

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

---

**Sous embargo jusqu'au dépôt du rapport annuel**

37<sup>e</sup> rapport annuel  
du Protecteur du citoyen

**PERFORMANCE INSATISFAISANTE DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE  
AUTOMOBILE DU QUÉBEC EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES**

**Québec, le 7 juin 2007** – Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a complété l'analyse de 361 motifs de plainte relativement à l'indemnisation des accidentés de la route par la Société de l'assurance automobile du Québec. Dans 45 % des cas, soit près d'une fois sur deux, l'insatisfaction des citoyens s'est révélée fondée.

Les plaintes examinées mettent en cause divers problèmes comme les longs délais pour rendre des avis médicaux ou autoriser l'aide personnelle au domicile, la motivation inadéquate des décisions, le refus injustifié de rembourser des médicaments ou des frais de déplacement, des mesures illégales de recouvrement et la déficience de l'accessibilité téléphonique.

Les préjudices constatés ont des conséquences directes sur la vie des citoyens. Par exemple, des accidentés incapables de retourner au travail doivent attendre en moyenne 2 à 3 mois avant qu'un avis médical ne soit rendu par la Société. Ce délai déraisonnable retarde le versement d'une indemnité de remplacement du revenu. En plus de s'ajouter au choc de l'accident, cela a des répercussions sérieuses sur leur situation financière et familiale. Par ailleurs, la difficulté à comprendre les décisions rendues peut avoir un impact sur l'exercice des recours. Les refus injustifiés privent les citoyens d'indemnités qui leur reviennent et les obligent à entreprendre des démarches additionnelles pour faire valoir leurs droits.

« Il ne faut pas perdre de vue que la vie quotidienne des citoyens accidentés est bouleversée. Ils font face à des problèmes de santé, à des pertes de revenus ou à des retards dans leurs études. La Société doit assumer ses obligations quant à la qualité des services à ces personnes qui, temporairement ou pour une longue durée, dépendent de l'État pour divers aspects de leur vie. Elle doit également mesurer l'impact humain de ses façons de faire et donner priorité au respect des

règles fondamentales de justice », a indiqué la Protectrice du citoyen, madame Raymonde Saint-Germain.

En 2006-2007, l'ensemble des accidentés de la route a pu bénéficier de la portée collective de certaines interventions du Protecteur du citoyen. Ainsi, certaines problématiques ont été réglées ou sont en voie de l'être, comme la fin des mesures illégales de recouvrement et les correctifs apportés aux problèmes d'accessibilité téléphonique.

Par ailleurs, en 2006, la Société a mis en place un plan d'action triennal afin de revoir ses façons de faire. Le Protecteur du citoyen continuera de surveiller étroitement la mise en œuvre de ce plan. « Il importe de rappeler que la Société administre un régime public d'indemnisation qui, à l'origine, devait simplifier la vie des citoyens. Nos constats de 2006-2007 montrent qu'il reste d'importants progrès à accomplir », a conclu madame Saint-Germain.

– 30 –

Source : Le Protecteur du citoyen

Pour renseignements :

Dominique Bouchard

Agente d'information

Tél : (418) 643-2688

Cell : (514) 346-2643

[dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:dominique.g.bouchard@protecteurducitoyen.qc.ca)