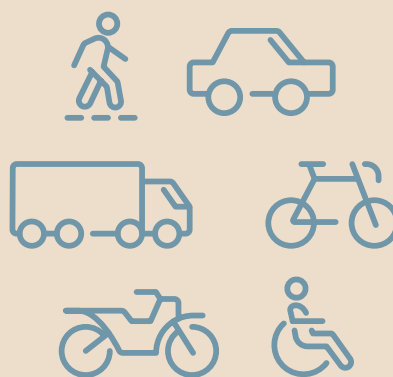




DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC



Nos résultats sont publics

Suivez les résultats obtenus relativement à nos engagements à votre égard dans notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site Web.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

ISBN : 978-2-555-02417-5 (imprimé)

ISBN : 978-2-555-02418-2 (PDF)

© Société de l'assurance automobile du Québec

Table des matières

Mission et clientèle	4
Notre clientèle.....	5
Engagements relatifs à la qualité des services.....	6
Engagements relatifs aux normes de service	7
Accessibilité des services	7
Services liés à la sécurité routière.....	9
Services destinés aux personnes accidentées de la route.....	13
Satisfaction de la clientèle.....	14
Vos responsabilités	14
En cas d'insatisfaction.....	14
Plaintes.....	15
Nos normes de service (tableau-synthèse).....	16
Coordonnées et heures d'ouverture	17

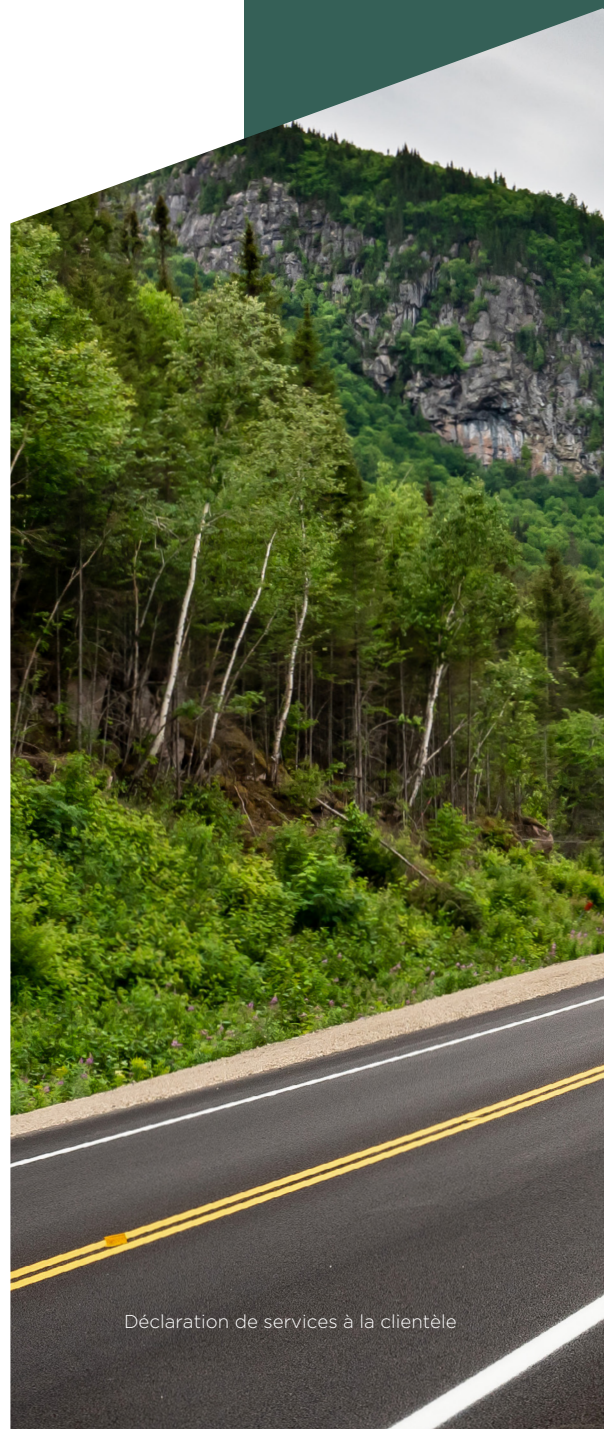
Mission et clientèle

À titre d'assureur public, la Société de l'assurance automobile du Québec a pour mission de protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, elle :

- mène des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- gère l'accès sécuritaire au réseau routier;
- surveille et contrôle le transport routier de personnes et de biens et contribue à la protection du réseau routier;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire.

La Société a le souci constant d'incarner au quotidien les cinq valeurs organisationnelles dont elle s'est dotée, soit le **respect**, la **collaboration**, l'**engagement**, l'**ouverture** et la **rigueur**.



NOTRE CLIENTÈLE

Toutes les Québécoises et tous les Québécois sont nos clients et sont assurés par le régime public d'assurance automobile, que l'accident dans lequel ils sont impliqués se produise au Québec ou ailleurs dans le monde. Le régime protège également les touristes et les personnes immigrantes qui pourraient être victimes d'un accident sur le réseau routier québécois.

La Société sert notamment la clientèle suivante :

- les usagers et usagères du réseau routier ;
- les personnes accidentées de la route ;
- les conducteurs et conductrices ainsi que ceux et celles en devenir ;
- les propriétaires de tous types de véhicules routiers ;
- les propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds ;
- les personnes qui effectuent du transport de personnes et de biens ;
- les entreprises qui possèdent une flotte de véhicules ;
- les personnes handicapées qui souhaitent adapter leur véhicule ou obtenir une vignette de stationnement.

La Société compte également sur la collaboration de plusieurs partenaires, publics et privés, pour renforcer ses interventions sur les plans de la sécurité routière, de la recherche, des échanges de données et des services à la clientèle (ex. : écoles de conduite, commerçants de véhicules routiers, etc.).

Engagements relatifs à la qualité des services

La Société est un assureur public performant et près de sa clientèle. Grâce à la force de son équipe, elle offre à sa clientèle un accompagnement et des services de qualité afin de lui faire vivre une expérience positive. Elle a donc pris des engagements qu'elle entend respecter au quotidien.

NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS OFFRIR :

- des services numériques simples et sécuritaires;
- des services facilement accessibles;
- un accompagnement respectueux et courtois qui vous permet d'obtenir :
 - le service adapté à votre réalité;
 - des informations claires;
 - des renseignements exacts qui répondent à vos questions;
- un traitement équitable en toute confidentialité.

Engagements relatifs aux normes de service

Les normes de service constituent l'engagement de la Société à servir sa clientèle dans des délais précis. Nous vous assurons que nous mettons tout en œuvre pour les respecter.

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

La Société met à votre disposition plusieurs moyens afin que vous puissiez obtenir l'information recherchée et le service approprié à votre situation.

1. Services numériques

- Notre portail sécurisé [SAAQclic](#) vous permet d'accéder de façon simple et sécuritaire à l'ensemble des informations et des documents figurant dans votre dossier client ainsi qu'à plus de 30 services en ligne, au moment qui vous convient le mieux.
- Notre site Web met à votre disposition l'information nécessaire pour vous renseigner et vous accompagner dans votre parcours client.

Nous nous engageons, 99 % du temps¹, à :

The logo for SAAQclic, featuring the word "saaqclic" in white lowercase letters on a dark blue rounded square background.

- › vous donner accès à nos services en ligne disponibles dans SAAQclic 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

¹ Exception : période nécessaire aux travaux de maintenance et tout autre événement à caractère exceptionnel.

2. Services offerts par courriel et au téléphone (renseignements généraux)

Notre Centre des relations avec la clientèle vous permet d'obtenir des réponses à toutes questions relatives à votre dossier [par courriel sécurisé ou par téléphone](#).

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :

- › répondre à votre courriel dans un délai de 3 jours ouvrables;
- › répondre à votre appel dans un délai de 5 minutes.



3. Services offerts en personne

Le réseau des points de service est constitué de centres de services et de mandataires répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

- Ces centres offrent tous les types de services et permettent aux clientes et clients qui le souhaitent d'obtenir un accompagnement en personne.
- Les mandataires, quant à eux, sont des partenaires d'affaires dont le mandat est d'offrir des services liés à l'immatriculation et au permis de conduire. Ils s'engagent à offrir un service de qualité répondant aux exigences de la Société et à celles prévues dans sa déclaration de services à la clientèle.

Dès votre arrivée dans un centre de services, nous vous accueillons en personne et nous vous dirigeons au bon endroit. Nous vous offrons également un accompagnement sur place afin que vous réalisiez votre transaction en ligne par le biais de SAAQclic.

Pour éviter l'attente, la Société vous invite à planifier vos visites et à [prendre rendez-vous](#) sur son site Web.

Nous nous engageons, dans 80% des cas, à :

- › vous servir dans un délai de 30 minutes lorsque vous vous présentez dans un centre de services.



SERVICES LIÉS À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La Société a pour mandat de gérer l'accès sécuritaire au réseau routier et de veiller à protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Elle s'engage donc à répondre à plusieurs normes de service relatives à la sécurité routière.

Elle accompagne sa clientèle à différents moments clés de son parcours de conduite sécuritaire, notamment en lui offrant divers services.

Le permis de conduire

La Société produit les [permis de conduire](#) et les envoie à sa clientèle par la poste.

Par ailleurs, une personne peut faire une demande via son compte SAAQclic lorsque son permis de conduire est perdu, volé ou endommagé.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :



- › vous envoyer votre permis de conduire plastifié dans un délai de 7 jours ouvrables.

L'évaluation des compétences de conduite

Si vous souhaitez obtenir un permis de conduire, vous devez réussir les examens théoriques et pratiques de la Société, accessibles dans ses centres de services. Vous pouvez prendre, modifier, annuler ou consulter [un rendez-vous en ligne](#) en vous connectant à SAAQclic.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :

- › vous offrir un rendez-vous pour les examens théoriques et pratiques dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la date à partir de laquelle vous y êtes admissible.



Pour que vous puissiez planifier votre rendez-vous au bon moment, les grilles de rendez-vous sont ouvertes trois mois d'avance.

La reconnaissance de l'expérience de conduite

Si vous avez un permis de conduire valide obtenu à l'extérieur du Québec et que vous décidez de vous établir au Québec, vous avez le droit de conduire sur le réseau routier québécois pendant 6 mois. Avant l'expiration de ce délai, vous devez faire reconnaître votre expérience de conduite acquise à l'extérieur du Québec afin d'obtenir votre permis.

Pour ce faire, vous devez demander un rendez-vous en remplissant [le formulaire en ligne](#) disponible sur notre site Web. Après avoir reçu le formulaire et selon l'analyse qui aura été faite de votre dossier, nous vous contacterons par téléphone ou par courriel afin de vous informer des prochaines étapes.



L'état de santé des conducteurs

Au Québec, toutes les conductrices et tous les conducteurs doivent satisfaire à des exigences liées à leur état de santé, y compris la santé visuelle².

En plus de vous soumettre à des contrôles médicaux obligatoires, pour lesquels nous vous envoyons une demande d'information, vous devez déclarer tout changement dans votre état de santé qui peut nuire à votre conduite dans les 30 jours qui suivent ce changement.

Vous pouvez maintenant déposer les formulaires relatifs à votre état de santé ou demander un délai additionnel pour soumettre vos documents dans SAAQclic.

À la suite des informations reçues sur votre état de santé, nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :

- › rendre une décision quant à la compatibilité de votre état de santé avec la conduite sécuritaire d'un véhicule dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception des informations demandées.



Les comportements à risque des conducteurs

La Société gère des programmes afin d'encadrer et de favoriser la réhabilitation des clientes et clients qui ont des comportements à risque sur le réseau routier.

Alcofrein est un programme de formation et d'éducation qui vise à sensibiliser les conductrices et conducteurs aux effets de la consommation d'alcool, de drogue ou de médicaments et à les inciter à adopter des comportements responsables, ce qui réduit le risque de récidive. Sa mise en œuvre est possible grâce au partenariat avec les centres de services scolaires participants.

La participation à ce programme est exigée de toute personne qui a notamment été déclarée coupable d'une première infraction pour conduite avec les facultés affaiblies.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :

- › vous donner accès à la formation Alcofrein dans un délai de 30 jours ouvrables suivant votre inscription.



² Si vous doutez de l'aptitude de conduire d'un de vos proches, consultez la section [État de santé et permis de conduire](#) de notre site Web.

Le transport de personnes et de biens

La Société a pour mandat de surveiller et de contrôler le transport routier de personnes et de biens, et ce, afin d'assurer la sécurité du réseau routier.

Il est de la responsabilité des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PECVL) de vérifier l'état de leur dossier de comportement périodiquement pour s'informer des événements qui y sont inscrits et de demander que leur dossier soit régularisé, le cas échéant.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :



- › apporter une modification à votre dossier de propriétaire, d'exploitant ou de conducteur de véhicules lourds (PECVL) dans un délai de 10 jours ouvrables.

SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE

La Société indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation. Si vous avez subi un accident de la route, vous devez faire une réclamation afin que nous puissions ouvrir un dossier d'indemnisation.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :



- › vous répondre dans un délai de 5 minutes lorsque vous contactez la ligne téléphonique de l'indemnisation des personnes accidentées;
- › vous rappeler dans un délai de 2 jours ouvrables lorsque vous souhaitez parler à l'intervenante ou l'intervenant responsable de votre dossier;
- › communiquer avec vous dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnité ou de révision;
- › effectuer le premier versement de l'indemnité prévue par votre couverture d'assurance dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la date à partir de laquelle vous y êtes admissible.

Satisfaction de la clientèle

VOS RESPONSABILITÉS

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous transmettre tous les renseignements et les documents demandés dans les délais requis;
- nous fournir vos coordonnées complètes en vue de la mise à jour de votre dossier;
- vous adresser à notre personnel avec respect et courtoisie.

Sachez que nous assurons la confidentialité des renseignements qui nous sont fournis.

EN CAS D'INSATISFACTION

Malgré les efforts que nous déployons pour vous offrir des services de qualité, il est possible que vous soyez insatisfaite ou insatisfait du service rendu.

Vous pouvez manifester votre insatisfaction à l'égard d'un service offert par la Société ou par l'une de ses représentantes ou l'un de ses représentants au moyen d'un formulaire transmis en ligne, par la poste ou par télécopieur. Vous pouvez également formuler des commentaires qui nous permettront d'améliorer la prestation des services de la Société.

Nous vous invitons à discuter d'abord de votre situation avec :

- une préposée ou un préposé du service à la clientèle;
- l'employée ou l'employé responsable de votre dossier;
- s'il y a lieu, la supérieure ou le supérieur immédiat de l'employée ou l'employé avec qui vous êtes en contact par téléphone.

Une solution satisfaisante pourrait vous être proposée.



PLAINTES

Si la solution proposée à la suite de votre discussion demeure insatisfaisante, vous pouvez porter plainte. Dans ce cas, nous vous demanderons des renseignements afin de créer votre dossier de plainte. Si nécessaire, des renseignements supplémentaires pourraient vous être demandés au moment de son analyse.

Nous nous engageons, dans 80 % des cas, à :



- › vous fournir une réponse dans un délai de 20 jours ouvrables en cas de plainte.

Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter la page [Satisfaction, plainte ou commentaire](#) de notre site Web.

Nos normes de service (tableau-synthèse)

NORMES DE SERVICE		CIBLES
Accessibilité des services	Vous donner accès à nos services en ligne disponibles dans SAAQclic 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	99 % du temps ³
	Répondre à votre courriel dans un délai de 3 jours ouvrables.	80 % des courriels
	Répondre à votre appel dans un délai de 5 minutes.	80 % des appels
	Vous servir dans un délai de 30 minutes lorsque vous vous présentez dans un centre de services.	80 % des cas
Services liés à la sécurité routière	Vous envoyer votre permis de conduire plastifié dans un délai de 7 jours ouvrables.	80 % des cas
	Vous offrir un rendez-vous pour les examens théoriques et pratiques dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la date à partir de laquelle vous y êtes admissible.	80 % des rendez-vous
	Rendre une décision quant à la compatibilité de votre état de santé avec la conduite sécuritaire d'un véhicule dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception des informations demandées sur votre état de santé.	80 % des cas
	Vous donner accès à la formation Alcofrein dans un délai de 30 jours ouvrables suivant votre inscription.	80 % des cas
	Apporter une modification à votre dossier de propriétaire, d'exploitant ou de conducteur de véhicules lourds (PECVL) dans un délai de 10 jours ouvrables.	80 % des cas
Services destinés aux personnes accidentées de la route	Vous répondre dans un délai de 5 minutes lorsque vous contactez la ligne téléphonique de l'indemnisation des personnes accidentées.	80 % des appels
	Vous rappeler dans un délai de 2 jours ouvrables lorsque vous souhaitez parler à l'intervenante ou l'intervenant responsable de votre dossier.	80 % des cas
	Communiquer avec vous dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnité ou de révision.	80 % des cas
	Effectuer le premier versement de l'indemnité prévue par votre couverture d'assurance dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la date à partir de laquelle vous y êtes admissible.	80 % des cas
Plaintes	Vous fournir une réponse dans un délai de 20 jours ouvrables en cas de plainte.	80 % des plaintes

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour accéder à nos services en ligne, veuillez vous connecter à notre portail sécurisé [SAAQclic](https://saaq.qc.ca), accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour connaître les heures d'ouverture de nos points de service, choisissez l'option [Points de service](#) de la page d'accueil de notre site Web.

Il est à noter que les heures d'ouverture peuvent varier selon les points de service et qu'il est préférable de les vérifier avant de vous déplacer. Le site Web est mis à jour quotidiennement pour informer la clientèle de tout changement.

Pour communiquer avec nous, veuillez consulter la page [Nous joindre](#) de notre site Web.

EN LIGNE 24h / 24

saaq.qouv.qc.ca

PAR COURRIEL

Vous pouvez obtenir des renseignements généraux ou des réponses à toutes questions relatives à votre dossier par [courriel sécurisé](#).

PAR TÉLÉPHONE

Québec : 418 643-7620

Montréal : 514 873-7620

Ailleurs, sans frais : 1 800 361-7620

PAR LA POSTE OU À NOS BUREAUX

Pour connaître l'adresse du siège social ou celle du point de service le plus près de chez vous, consultez saaq.qouv.qc.ca ou communiquez avec nous par téléphone à l'un des numéros indiqués ci-dessus.

CENTRE DE LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES

Région de Québec : 418 528-4949

Ailleurs au Québec : 1 866 891-6545

Télécopieur : 418 646-4777

**Société de l'assurance
automobile**

Québec



Avec vous,
au cœur de votre sécurité