

TABLEAU SYNOPTIQUE

Plan stratégique



SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE
DU QUÉBEC

2021 | 2025

Tableau synoptique du Plan stratégique 2021-2025 de la Société de l'assurance automobile du Québec

Notre mission

À titre de société d'État, protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, la Société :

- 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 des personnes et des 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.

Notre vision

Grâce à sa bienveillance, son innovation et sa performance, la Société est reconnue par ses clients pour l'excellence des services qu'elle leur offre et pour être avec eux au cœur de leur sécurité.

Nos valeurs

- **Engagement** : leadership, collaboration, solidarité, courage
- **Rigueur** : professionnalisme, intégrité, équité
- **Cohérence** : responsabilité, loyauté
- **Respect** : confiance, transparence, écoute

Enjeu stratégique 1 – Votre sécurité routière

Orientation 1.1 – Vous inciter à adopter des comportements sécuritaires sur la route

Objectifs	Indicateurs	Valeurs de départ 2020	Cibles				
			2021	2022	2023	2024	2025
1.1.1 Cibler davantage nos efforts pour agir sur les comportements à risques de nos clients	Taux de décès par 100 000 habitants	3,9*	3,9	3,8	3,7	3,6	3,5
	Taux de personnes blessées gravement par 100 000 habitants	15,6*	15,3	15,1	14,8	14,5	14,2
	Taux de personnes accidentées avec dommages corporels par 100 000 habitants	262,4*	260,1	258,2	256,3	254,5	252,8
1.1.2 Améliorer la conformité du transport des personnes et des biens	Taux de conformité du transport des personnes	88 %*	88 %	89 %	89 %	90 %	90 %
	Taux de conformité du transport des biens	71 %	72 %	73 %	74 %	75 %	76 %
1.1.3 Accroître la synergie avec nos partenaires en sécurité routière	Taux de recommandation de la Société comme partenaire d'influence en sécurité routière	89 %	90 %	90 %	90 %	91 %	91 %

Enjeu stratégique 2 – Votre expérience client

Orientation 2.1 – Vous offrir des services sécurisés, simplifiés et accessibles

Objectifs	Indicateurs	Valeurs de départ 2020	Cibles				
			2021	2022	2023	2024	2025
2.1.1. Être à l'écoute de nos clients dans l'évolution de nos services	Indice de satisfaction globale de la clientèle	8,5/10	8,6/10	8,7/10	8,7/10	8,8/10	9,0/10
	Indice de satisfaction de la clientèle diversifiée	8,3/10	8,6/10	8,7/10	8,7/10	8,8/10	9,0/10
	Classement du Québec quant à la contribution d'assurance automobile moyenne la plus basse au Canada	1 ^{er} rang	1 ^{er} rang	1 ^{er} rang	1 ^{er} rang	1 ^{er} rang	1 ^{er} rang
	Frais d'administration facturés au client pour le permis et l'immatriculation (excluant l'indexation)	4,75 \$	4,75 \$	4,75 \$	4,75 \$	4,75 \$	4,75 \$
2.1.2 Offrir un niveau d'accompagnement adapté à la réalité de nos clients favorisant leur autonomie	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement	8,5/10	8,6/10	8,7/10	8,7/10	8,8/10	9,0/10
	Taux d'utilisation des services numériques	43 %	44 %	46 %	51 %	55 %	58 %
2.1.3 Simplifier nos communications avec nos clients	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la simplicité des communications	8,6/10	8,6/10	8,7/10	8,7/10	8,8/10	9,0/10

Enjeu stratégique 3 – Notre expérience employé

Orientation 3.1 – Offrir une expérience de travail agile, inspirante et stimulante qui permet de se réaliser pleinement pour bien servir nos clients

Objectifs	Indicateurs	Valeurs de départ 2020	Cibles				
			2021	2022	2023	2024	2025
3.1.1 Soutenir nos employés et nos leaders dans le développement de leur plein potentiel	Nombre moyen de jours de perfectionnement par personne	5,5*	6,0	7,0	7,0	8,0	8,0
3.1.2 Attirer et fidéliser des talents diversifiés	Pourcentage des employés qui considèrent la Société comme un employeur de choix	82 %	83 %	84 %	84 %	85 %	85 %
3.1.3 Adapter notre milieu et notre organisation du travail aux nouvelles réalités	Taux de mobilisation des employés	88 %	88 %	88 %	88 %	88 %	88 %

* Valeurs de 2019 utilisées comme valeurs de départ.

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité