

Plan stratégique 2024-2027 de la Société de l'assurance automobile du Québec

MISSION

À titre d'assureur public, 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 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.

VISION

Grâce à la force de son équipe et à son sens de l'innovation, la Société est un assureur public performant, près de sa clientèle et de ses partenaires, qui fait de la sécurité routière l'affaire de tous.

VALEURS

- **Respect**
- **Collaboration**
- **Engagement**
- **Rigueur**
- **Ouverture**

Tableau synoptique

ENJEU 1 — LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2024	2025	2026	2027
1.1.1 Concentrer davantage nos efforts pour agir sur les comportements à risque de notre clientèle	Nombre de décès par 100 000 habitants	4,2	4,1	4,0	3,9
	Nombre de personnes blessées gravement par 100 000 habitants	14,0	13,6	13,2	12,8
	Nombre de personnes blessées légèrement par 100 000 habitants	295,9	287,4	279,2	271,3
1.1.2 Accroître la sécurité routière du transport des personnes et des biens	Nombre de personnes accidentées dans les collisions impliquant un véhicule lourd, par 100 000 habitants	32,4	31,5	30,6	29,8
1.1.3 Susciter chez les Québécois et les Québécoises un engagement à l'égard de l'amélioration du bilan routier	Pourcentage des Québécois et Québécoises qui considèrent que leurs comportements ont une influence sur l'amélioration du bilan routier	72 %	73 %	74 %	75 %

ENJEU 2 — L'EXPÉRIENCE CLIENT

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2024	2025	2026	2027
2.1.1. Faire évoluer nos services en tenant compte des attentes de notre clientèle et de nos partenaires	Indice de satisfaction de la clientèle	8,0/10	8,1/10	8,3/10	8,5/10
	Indice de satisfaction des partenaires	7,3/10	7,5/10	7,7/10	8,0/10
2.1.2 Faire augmenter l'utilisation des services numériques par notre clientèle tout en lui offrant un accompagnement adapté à sa réalité	Nombre de comptes SAAQclic créés	1,4 M	1,8 M	2,2 M	2,5 M
	Indice de satisfaction de la clientèle à l'égard des services numériques	7,7/10	7,9/10	8,1/10	8,3/10

ENJEU 3 — L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

Orientation 3.1 – Être un employeur qui se démarque

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2024	2025	2026	2027
3.1.1 Attirer et fidéliser des talents diversifiés	Pourcentage du personnel qui considère la Société comme un employeur de choix	70 %	73 %	77 %	80 %
3.1.2 Offrir une expérience de travail permettant à chacun et à chacune de se réaliser	Taux de mobilisation du personnel	77 %	78 %	79 %	80 %