

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CLIENTS



Notre engagement et nos promesses envers vous

# NOTRE MISSION

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;
- fixe les contributions d'assurance et gère le patrimoine fiduciaire;
- gère l'accès sécuritaire au réseau routier;
- surveille et contrôle le transport routier des personnes et des biens;
- indemnise les personnes accidentées de la route et facilite leur réadaptation.

# NOS VALEURS

**ENGAGEMENT**

**RIGUEUR**

**COHÉRENCE**

**RESPECT**

# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

À titre d'assureur public, vous offrir un accompagnement et des services de qualité pour que vous vous sentiez en confiance avec nous.

## NOS PROMESSES

**Être avec vous, au cœur de votre sécurité, en vous offrant :**

- un accompagnement respectueux et courtois qui vous permet d'obtenir :
  - des informations claires,
  - des renseignements exacts qui répondent à vos questions,
  - le service approprié à votre situation;
- un traitement équitable en toute confidentialité;
- des services simplifiés et facilement accessibles.

**Vous pouvez compter sur nous pour déployer tous les efforts nécessaires afin de vous offrir un accompagnement personnalisé dans les délais habituels suivants :**

- vous répondre dans un délai de 3 minutes lorsque vous communiquez avec nous par téléphone;
- vous servir dans un délai de 30 minutes en centre de services;
- vous retourner votre appel dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel.

Notre cible:  
respecter ces  
délais dans  
80% des cas.

# NOS PROMESSES SPÉCIFIQUES

Notre cible:  
respecter ces  
délais dans  
80% des cas.

## Permis de conduire

**Si vous souhaitez obtenir votre permis de conduire, le renouveler ou le conserver :**

- nous vous fixerons un rendez-vous pour vous faire passer les examens théorique et pratique dans les :
  - 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette,
  - 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd;
- nous vous transmettrons votre permis de conduire dans les 7 jours ouvrables;
- nous réévaluerons vos habiletés de conduite dans les 20 jours ouvrables suivant la réception des informations sur votre santé.

## Plaque d'immatriculation personnalisée

**Si vous souhaitez personnaliser votre plaque d'immatriculation :**

- nous vous transmettrons votre plaque personnalisée dans les 25 jours ouvrables;
- nous vous transmettrons votre plaque verte personnalisée dans les 40 jours ouvrables.



## Accident de la route

### Si vous êtes une personne accidentée de la route :

- nous communiquerons avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'indemnité ou de révision;
- nous effectuerons le 1<sup>er</sup> paiement de l'indemnité prévue par votre couverture d'assurance dans les 15 jours ouvrables suivant votre admissibilité à cette indemnité;
- nous vous offrirons un accompagnement afin d'élaborer avec vous votre plan d'action dans les 20 jours ouvrables suivant la prise en charge de votre dossier de réadaptation.

## Conduite de véhicules lourds

### Si vous avez fait l'objet d'une vérification de conformité sur la route :

- nous vous remettrons immédiatement un rapport d'intervention, s'il y a lieu.

### Si vous souhaitez obtenir les documents requis pour assurer la conformité de votre dossier de propriétaire, d'exploitant ou de conducteur de véhicules lourds (PECVL) :

- nous vous transmettrons l'état de votre dossier dans les 5 jours ouvrables;
- nous apporterons une modification à votre dossier dans les 10 jours ouvrables.

## Satisfaction de la clientèle

### Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires, de vos suggestions ou de votre insatisfaction :

- nous vous fournirons une réponse dans les 15 jours ouvrables en cas de plainte.

Afin que nous puissions respecter notre engagement et nos promesses et vous permettre de vivre une expérience optimale, **VOTRE COLLABORATION EST ESSENTIELLE.**

Ainsi, assurez-vous de :

- remettre tous les renseignements et les documents demandés dans les délais requis;
- fournir vos coordonnées complètes en vue de la mise à jour de votre dossier.

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

## Nos résultats sont publics

Suivez nos résultats à l'égard de notre engagement et de nos promesses envers vous dans notre rapport annuel de gestion, disponible sur notre site Web.



# NOS PRINCIPAUX SERVICES



## En matière de conduite :

- administrer des examens de conduite;
- délivrer des permis de conduire;
- assurer le suivi des dossiers relativement à l'inscription des points d'inaptitude.



## En matière de véhicules :

- immatriculer les véhicules.



## En matière de véhicules lourds :

- évaluer les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds;
- contrôler les véhicules lourds sur la route et en entreprise;
- procéder à la vérification mécanique des véhicules chez les mandataires.



## Dans les cas d'accident de la route :

- indemniser les personnes accidentées admissibles;
- soutenir les personnes accidentées dans leur réadaptation.



## Pour les personnes handicapées :

- adapter leur véhicule;
- leur délivrer des vignettes de stationnement.

Pour en savoir plus sur tous les services offerts : [saaq.gouv.qc.ca](http://saaq.gouv.qc.ca)

# POUR NOUS JOINDRE

## En ligne

[saaq.gouv.qc.ca](http://saaq.gouv.qc.ca)

## 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.gouv.qc.ca](http://saaq.gouv.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