



Plan de DÉVELOPPEMENT DURABLE

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

2016

2020

Québec 

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

On peut obtenir des exemplaires du présent document
en écrivant à l'adresse suivante :

Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec
Case postale 19600, succ. Terminus
333, boul. Jean-Lesage, O-M-51
Québec (Québec) G1K 8J6
Internet : saaq.gouv.qc.ca

Édité par la Direction des communications
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec,
2^e trimestre 2017

ISBN 978-2-550-78339-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-78338-1 (version PDF)
© Société de l'assurance automobile du Québec, 2017

TABLE DES MATIÈRES

**MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION..... 4**

**MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
ET CHEF DE LA DIRECTION 5**

**POUR SUIVRE L'ENGAGEMENT SUR
LA ROUTE DE LA PERFORMANCE 6**

**UN ENGAGEMENT DANS LE SENS
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

- ENJEU 1 – LE BILAN ROUTIER..... 7

- ENJEU 2 – L'EXPÉRIENCE CLIENT 8

- ENJEU 3 – NOTRE TRANSFORMATION..... 9

**PLAN DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE 2016-2020 10**

**ANNEXE A
STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE 2015-2020 13**

**ANNEXE B
ACCESSIBILITÉ À L'ÉGARD
DES PERSONNES EN SITUATION
DE HANDICAP 15**

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au nom du conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec, je suis heureuse de vous présenter le Plan de développement durable 2016-2020 de la Société.

Par sa mission, « protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route », la Société contribue à la mise en œuvre du développement durable depuis sa fondation, il y aura bientôt 40 ans. Une démarche plus structurée de développement durable existe maintenant depuis dix ans.

Le Plan témoigne de la volonté du conseil d'administration et de la direction de la Société de poursuivre ses activités sur la même voie.

La présidente du conseil d'administration,



Lorna Telfer



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan de développement durable 2016-2020 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

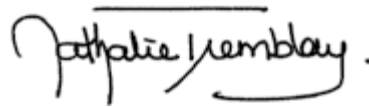
Le parcours que la Société empruntera d'ici 2020 lui permettra d'aller encore plus loin dans sa démarche de développement durable, une composante fondamentale de l'organisation. C'est pourquoi elle l'a placée à même sa vision : de façon durable et éthique, être reconnue comme un assureur public performant et innovant.

Pour traduire cette vision, la Société mettra en œuvre 17 objectifs, dont 10 objectifs découlant de son Plan stratégique 2016-2020. L'élaboration de ces derniers a par ailleurs soulevé des questions extrêmement pertinentes au regard d'une démarche de développement durable. Comment garantir la satisfaction d'une clientèle diversifiée, particulièrement des nouveaux arrivants et des personnes en situation de handicap?

Comment promouvoir l'utilisation des services électroniques et réduire ainsi les déplacements de la clientèle et les émissions de gaz à effet de serre? Dans le même esprit, comment réduire notre empreinte environnementale?

Pour répondre à ces questions, sept objectifs spécifiques de développement durable ont été ajoutés au Plan stratégique 2016-2020. Ainsi, ces 17 objectifs réunis constituent le Plan de développement durable 2016-2020 de la Société.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

POURSUIVRE L'ENGAGEMENT SUR LA ROUTE DE LA PERFORMANCE

En s'appuyant sur sa performance des cinq dernières années, sa mission et ses valeurs ainsi que sur l'analyse de son contexte d'affaires en constante évolution, la Société de l'assurance automobile du Québec s'est dotée d'un Plan stratégique 2016-2020 qui s'articule autour de deux préoccupations fondamentales qui définissent la raison d'être de la Société : l'amélioration du bilan routier et la satisfaction de ses clients.

Ainsi, le Plan stratégique 2016-2020 projette la Société vers ce qu'elle souhaite être en 2020 :

SA VISION

Reconnue comme un assureur public performant et innovant.

SON AMBITION

De façon durable et éthique :

- se rapprocher des meilleurs au monde en termes de bilan routier;
- convaincre les Québécois de l'incidence de leur comportement sur les contributions d'assurance;
- transformer ses façons de faire pour moderniser ses produits et ses services à la satisfaction de la clientèle.



UN ENGAGEMENT DANS LE SENS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Guidé par la réalisation de la vision et l'ambition de la Société pour 2020, ainsi que par les principes reconnus de développement durable qui le sous-tendent, le Plan de développement durable 2016-2020 propose 17 objectifs. Dix de ceux-ci, appelés objectifs stratégiques (PS), sont formulés dans son Plan stratégique 2016-2020. S'y ajoutent sept objectifs spécifiques (OS), dont la réalisation contribuera à la mise en œuvre des activités gouvernementales à l'égard du développement durable et des personnes en situation de handicap, comme décrit aux annexes A et B de ce document.

ENJEU 1 – LE BILAN ROUTIER

Le transport est incontournable pour une société; il favorise l'autonomie des personnes et la vie active, et bien souvent, il donne accès à l'éducation et au travail qui ont un lien direct avec la dimension économique du développement durable. La sécurité routière, quant à elle, est synonyme de milieu de vie sain et sécuritaire et est liée à la dimension sociale du développement durable.

Au cours des cinq prochaines années, la Société souhaite bonifier ses stratégies de promotion de la sécurité routière par des interventions ciblées au moment opportun (PS 1.1.1¹). La diffusion des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière visant à sensibiliser les conducteurs et les propriétaires de véhicules permettra aussi d'améliorer le bilan routier. Ce faisant, la Société contribue au rayonnement du milieu culturel québécois (OS 1).

La Société veut aussi démontrer le lien entre les comportements et les contributions d'assurance (PS 1.1.2) et raffiner les contrôles pour dépister les conducteurs et les transporteurs à risque (PS 1.2.1). Elle mettra enfin sur un contrôle amélioré des véhicules lourds, qui comptent pour moins de 4 % des véhicules immatriculés, mais qui sont impliqués dans 8 % des accidents causant des préjudices corporels (PS 1.2.2). La réalisation de ces objectifs lui permettra de se rapprocher des meilleurs au monde en matière de sécurité routière.

¹ Le tableau résumant les objectifs de développement durable est présenté en page 10 de ce document.

ENJEU 2 – L'EXPÉRIENCE CLIENT

Que l'on parle de services aux conducteurs, aux propriétaires de véhicules, aux accidentés de la route ou encore aux transporteurs de personnes et de biens, la Société écoute la clientèle à qui elle rend des services. Prendre en compte les attentes de la clientèle provenant de divers milieux de vie au Québec est lié à la dimension sociale du développement durable et permet la participation de la clientèle à l'amélioration des services qui lui sont rendus.

Au fil des ans, le service à la clientèle a toujours été au cœur des priorités de la Société. Elle a su atteindre un niveau de satisfaction se situant parmi les plus élevés chez les organisations comparables. Le niveau d'exigence va en augmentant, et ce, pour tous les clients de la Société, qu'ils soient propriétaires d'un véhicule, conducteurs ou accidentés de la route.

Et ces attentes sont claires :

- des services accessibles, fiables et sécuritaires;
- des renseignements exacts, complets et clairs;
- du personnel courtois et équitable.

La Société accordera une attention particulière à sa prestation de service pour qu'elle corresponde aux attentes de ses clients (PS 2.1.1). Elle suivra également de près le niveau de satisfaction des nouveaux arrivants et des personnes en situation de handicap relativement aux services rendus. À cet égard, la Société se démarque déjà parmi les organisations publiques québécoises (OS 2). Pour le maintenir, la Société continuera à outiller son personnel en matière de gestion de la diversité et réduira les obstacles à l'accessibilité des services aux personnes handicapées (OS 3).

Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation est une priorité pour la Société. Il y a un potentiel d'accroissement de l'utilisation de ces services. Selon une étude récente, 22 % des internautes n'utilisant pas les services bancaires en ligne exprimaient leur intention de le faire au cours de l'année suivante. Une priorité sera donc accordée d'ici 2020 à favoriser et promouvoir l'utilisation de la prestation électronique de services auprès de sa clientèle (PS 2.1.2). Sensibiliser la clientèle qui utilise les services en personne aux effets bénéfiques des services électroniques sur l'environnement (OS 4) est l'un des leviers qui permettront de le faire.



ENJEU 3 – NOTRE TRANSFORMATION

En faisant évoluer la prestation de services afin de donner les services au meilleur coût, la Société accroît son efficacité. Elle poursuit donc ses efforts afin de contribuer au maintien de finances publiques saines et responsables, ainsi qu'à l'équité intergénérationnelle. Ce troisième enjeu est donc lié aux dimensions sociales et économiques du développement durable.

La Société croit fermement qu'en transformant les processus et les façons de faire (PS 3.1.1), qu'en améliorant sa performance environnementale (OS 5) et qu'en optimisant les canaux de distribution de services en permis de conduire et en immatriculation (PS 3.1.2), il sera possible d'augmenter l'efficacité, pour un service de qualité au meilleur coût. Pour relever ces défis, l'engagement et l'expertise de toute son équipe sont essentiels (PS 3.2.1).

Bien entendu, il n'y a pas que la Société qui se transforme : la population québécoise aussi. La Société prendra en compte la diversité de la population québécoise et visera à ce qu'elle soit reflétée au sein de son personnel (OS 6), dont le portrait actuel est comparable à celui de l'effectif public.

La Société continuera de se positionner parmi les meilleurs employeurs et consacrera les efforts nécessaires pour maintenir le haut niveau de mobilisation de ses employés (PS 3.2.2). Elle assurera aussi le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle (OS 7).

Le développement durable se retrouve ainsi confirmé comme étant au cœur des priorités de la Société. Le Plan de développement durable 2016-2020 permettra, sur un horizon de cinq ans, d'évaluer l'atteinte des objectifs et d'apprécier l'effet de leur réalisation.



Enjeux		
Le bilan routier		L'expérience client
Orientations		
1.1 Améliorer les comportements sécuritaires des usagers de la route	1.2 Adapter nos contrôles à l'évolution de la réalité routière	2.1 Bonifier l'expérience du client
Objectifs		
<p>PS² 1.1.1 Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun</p> <p>Moyenne triennale du nombre de décès par 100 000 habitants</p> <p>Valeur de départ 2015 : 4,4</p> <p>Cible 2020 : 3,5</p> <p>Moyenne triennale du nombre de blessés graves par 100 000 habitants</p> <p>Valeur de départ 2015 : 19,8</p> <p>Cible 2020 : 16,3</p> <p>OS 1 Diffuser des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière et contribuer ainsi au rayonnement du milieu culturel québécois</p> <p>Taux de notoriété moyen des campagnes</p> <p>Valeur de départ 2015 : 78 %</p> <p>Cible 2020 : 80 %</p>	<p>PS 1.2.1 Raffiner le dépistage des conducteurs à risque</p> <p>Taux d'efficacité du dépistage</p> <p>Valeur de départ 2015 : 52 %</p> <p>Cible 2020 : 55 %</p>	<p>PS 2.1.1 Faire évoluer notre prestation de services en fonction des attentes du client</p> <p>Indice de satisfaction de la clientèle</p> <p>Valeur de départ 2015 : 8,5/10</p> <p>Cible 2020 : 8,5/10</p> <p>OS 2 Renforcer la prise en compte de la diversité de la clientèle</p> <p>Indice de satisfaction de la clientèle – Nouveaux arrivants et personnes en situation de handicap</p> <p>Valeur de départ 2016 : 8,3</p> <p>Cible 2020 : 8,5</p> <p>OS 3 Consolider la prise en compte des besoins de la clientèle en situation de handicap</p> <p>Indice de satisfaction de la clientèle – Personnes en situation de handicap</p> <p>Valeur de départ 2016 : 8,6</p> <p>Cible 2020 : 8,6</p>
<p>PS 1.1.2 Démontrer le lien entre les comportements et la contribution d'assurance</p> <p>Pourcentage des Québécois qui reconnaissent le lien entre le comportement des usagers de la route et le coût de la contribution d'assurance</p> <p>Valeur de départ 2015 : 68 %</p> <p>Cible 2020 : 80 %</p>	<p>PS 1.2.2 Améliorer la conformité du transport des biens</p> <p>Taux de conformité du transport des biens</p> <p>Valeur de départ 2015 : 64 %</p> <p>Cible 2020 : 69 %</p>	<p>PS 2.1.2 Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation</p> <p>Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation</p> <p>Valeur de départ 2015 : 21 %</p> <p>Cible 2020 : 29 %</p> <p>OS 4 Sensibiliser la clientèle qui utilise les services en personne aux effets bénéfiques des services électroniques sur l'environnement</p> <p>Pourcentage de la clientèle sensibilisée</p> <p>Valeur de départ 2016 : 79 %</p> <p>Cible 2020 : 80 %</p>

Notre transformation

3.1 Accroître notre efficacité

PS 3.1.1 Moderniser les processus et les façons de faire

Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois

Valeur en 2020 avant la modernisation : 56,00 \$

Valeur cible 2020 : 54,00 \$

OS 5 Améliorer notre performance environnementale

Indicateur : Émissions de gaz à effet de serre (GES) évitées

Cible : 80 tonnes de GES évitées par année à partir de 2018

PS 3.1.2 Optimiser nos canaux de distribution de services en permis et en immatriculation

Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation

Valeur en 2020 avant l'optimisation : 6,50 \$

Valeur cible 2020 : 6,25 \$

3.2 Miser sur l'engagement et l'expertise

PS 3.2.1 Maintenir nos équipes mobilisées

Taux de mobilisation du personnel

Valeur de départ 2015 : 81 %

Cible 2020 : 81 %

OS 6 Favoriser l'attraction de la main-d'œuvre ainsi que l'intégration et la fidélisation du personnel en tenant compte de la diversité

Indicateur	Valeur de départ 2015	Cible gouvernementale
Taux d'embauche des membres des groupes cibles	14,6 %	25 %
Taux de représentativité des communautés culturelles	5,4 %	9 %
Taux de représentativité des personnes handicapées	1,5 %	2 %

PS 3.2.2 Se doter d'une expertise adaptée aux besoins

Pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise pour réaliser leur travail

Valeur de départ 2015 : 71 %

Cible 2020 : 75 %

OS 7 Assurer le développement d'une expertise adaptée à la diversité de la clientèle

Pourcentage des employés en contact avec la clientèle qui considèrent avoir l'expertise nécessaire en diversité pour réaliser leur travail

Valeur de départ 2015 : 71 %

Cible 2020 : 75 %





ANNEXE A

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

Le Plan de développement durable 2016-2020 contribue à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, qui comprend 27 objectifs et 5 activités incontournables. Par sa mission, la Société contribue spécifiquement à huit objectifs, de même qu'à trois activités. Elle répond ainsi aux attentes gouvernementales en matière de développement durable.

Le tableau présente de façon détaillée les objectifs et activités de la Stratégie auxquels la Société contribuera. Pour ce faire, elle poursuivra entre autres l'intégration des principes de développement durable à ses projets d'envergure, la promotion de modes de transports collectifs et actifs auprès de ses employés et la gestion de son parc informatique de façon écoresponsable.

Objectifs et activités de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Objectifs correspondants du Plan de développement durable 2016-2020 de la Société
Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique Activité 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable	PS 3.1.1, 3.1.2 OS 5
Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics Activité 2 : Prise en compte des principes de développement durable	Tous les objectifs du plan de développement durable
Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales	PS 1.1.1, 1.1.2, 2.1.1, 2.1.2 OS 2 et 3
Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	PS 3.2.2 OS 2 et 3
Miser sur le pouvoir des arts et de la culture pour accroître l'excellence d'autres secteurs de l'activité économique tels que l'aménagement du territoire, le tourisme, la publicité et l'utilisation des technologies de l'information Activité 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable	PS 1.1.1 OS 1

Objectifs et activités de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020	Objectifs correspondants du Plan de développement durable 2016-2020 de la Société
Aider les consommateurs à faire des choix responsables	PS 1.1.2, 2.1.2 OS 4
Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables	PS 3.2.1, 3.2.2 OS 6
Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	PS 1.1.1, 1.1.2, 1.2.1, 1.2.2 OS 1



ANNEXE B

ACCESSIBILITÉ À L'ÉGARD DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Plan de développement durable 2016-2020 prend en compte la situation des personnes en situation de handicap; il contribue à la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Elle répond ainsi aux attentes gouvernementales en la matière.

Le tableau présente de façon détaillée les obstacles à l'accessibilité des services de la Société aux personnes en situation de handicap. Au cours des cinq prochaines années, elle continuera entre autres à améliorer l'accessibilité de ses services pour cette clientèle et à assurer le développement des connaissances de son personnel en gestion de la diversité.

Obstacles à l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap	Objectifs correspondants du Plan de développement durable 2016-2020 de la Société
Accessibilité aux documents, aux services et aux lieux de la Société	PS 2.1.1, 2.1.2, 3.2.2 OS 2, 3, 4 et 7
Connaissance et compréhension de la situation des personnes en situation de handicap	PS 2.1.1, 3.2.2 OS 2, 3 et 7
Représentation des personnes handicapées parmi le personnel de la Société	PS 3.1.1 OS 6

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 