

# Dépôt du rapport annuel 2023 de la SAAQ

---

NOUVELLES FOURNIES PAR

**Société de l'assurance automobile du Québec →**

30 janv, 2025, 11:05 ET

---

QUÉBEC, le 30 janv. 2025 /CNW/ - Aujourd'hui, la vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable, Mme Geneviève Guilbault, a déposé à l'Assemblée nationale le rapport annuel 2023 de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Ce document aurait dû être déposé en mai dernier et la SAAQ est sincèrement désolée de n'avoir pu le faire avant. L'année 2023 a été marquée par la transformation numérique à la SAAQ. Au cours des mois qui ont suivi le déploiement de SAAQclic en février 2023, plusieurs défis se sont présentés et ont eu des répercussions sur les clientes et clients, ainsi que sur les services rendus. D'ailleurs, la performance de la Société en a été grandement affectée.

Pour minimiser les différentes conséquences et améliorer le service à la clientèle, plusieurs mesures ont été mises en place, dont l'embauche de personnel, l'élargissement des heures d'ouverture, la mise en place d'espaces SAAQclic et l'accompagnement dans l'utilisation des nouveaux services en ligne.

La SAAQ est pleinement consciente des incon vénients et des désagréments qu'a pu rencontrer sa clientèle et s'en excuse. L'ensemble des équipes, en collaboration avec ses partenaires, travaillent sans relâche afin d'offrir à la clientèle le service auquel elle est en droit de s'attendre.

## États financiers

Des redressements devaient être effectués au préalable à la production des états financiers et cela a fait en sorte que leur production a été retardée. Ce retard a eu une incidence sur le travail des auditeurs externes. Ces derniers ont pu livrer leurs rapports d'audit final en janvier 2025.

La mise en service de la nouvelle solution numérique a rendu nécessaire l'adaptation des contrôles généraux informatiques, ce qui n'a pas permis de maintenir un environnement de contrôle fiable pour 2023. Par conséquent, les auditeurs externes n'ont pas pu émettre d'opinion sur les états financiers de la Société et ont émis une réserve dans leur opinion sur les états financiers du Fonds d'assurance.

Les éléments énoncés dans les rapports des auditeurs touchent principalement les postes de revenus relatifs aux permis de conduire, aux immatriculations et aux contributions d'assurance. À cet égard, la SAAQ a élaboré et mis en œuvre un plan d'action rigoureux afin de régulariser cette situation exceptionnelle.

**Citation :**

« Dès mon entrée en poste, mon objectif a été de rétablir la qualité du service à la clientèle. Beaucoup de travail a été accompli depuis. Nous continuerons à déployer tous les efforts nécessaires pour faire de cette grande modernisation des services une réussite pour toutes les Québécoises et tous les Québécois. Comme grande organisation publique, notre devoir est de servir l'intérêt des citoyens avec rigueur et transparence, et je mettrai tout en œuvre pour restaurer la confiance de la population à l'égard de notre organisation. »

*Éric Ducharme, président-directeur général de la SAAQ*

**Perspective 2025**

En ce qui concerne les perspectives pour l'année 2025, les travaux entourant la production du rapport annuel de gestion 2024 ont débuté et la Société sera en mesure de le remettre au plus tard le 30 avril 2025, conformément à la loi.

Grâce à l'ensemble des mesures mises en place et celles à venir, l'accessibilité aux services à la clientèle et l'accompagnement des clients continueront de s'améliorer. La SAAQ réaffirme ses trois grandes priorités dans son nouveau plan stratégique 2024-2027, soit la sécurité routière, l'expérience client et l'expérience employé.

**Faits saillants :**

- En moyenne, tous les jours à la SAAQ, 40 000 clients sont servis (points de service, centres d'appels, courriels) dont 11 000 sur SAAQclic.
- En 2024, c'est plus de 4,5 millions de clients qui ont été servis dans les points de service et plus de 250 000 dans les espaces SAAQclic.
- 87 % des clients servis en centre de services ont été servis en moins de 30 minutes (délai moyen de 13 minutes).
- La satisfaction des clients à l'égard des services en personne est de 8,1 (7,9 en 2023).
- La satisfaction en lien avec SAAQclic est de 7,8 (7,0 en décembre 2023).
- Le nombre de plaintes reçues est de 14 763 en 2023 et de 9 183 en 2024 (baisse de 40 %).

**Source :**

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

Adresse exclusive pour les médias :

**Salle de presse - SAAQ ([gouv.qc.ca](http://gouv.qc.ca))**

SOURCE Société de l'assurance automobile du Québec

Pour information : Relationnistes auprès des médias, Tél. : 418 528-4894, Sans frais : 1 866 238-4541