



DÉCLARATION



de services aux citoyens

*Une équipe compétente et
expérimentée à votre service...
partout au Québec*



**Société de l'assurance
automobile**

Québec



NOTRE MISSION

La Société de l'assurance automobile du Québec a pour mission de protéger et d'assurer la personne contre les risques liés à l'usage de la route. Ce modèle de sécurité et d'assurance se concrétise dans les mandats suivants :

- la prévention et la promotion en sécurité routière;
- la gestion du droit d'accès au réseau routier et la perception des droits afférents;
- la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises;
- l'indemnisation et la réadaptation des accidentés de la route.

NOS ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

La Société accorde la priorité à l'accessibilité et à la qualité de ses produits et services. Elle s'engage à :

- mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois;
- vous faciliter l'accès à tous ses services;
- traiter vos demandes de manière équitable et confidentielle;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et concis;
- vous fournir des renseignements fiables;
- vous informer des délais de service ou de traitement de vos demandes, lorsque c'est possible.

NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Vous nous téléphonez?

- Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins, à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- Retourner votre appel en 2 jours ouvrables ou moins, si cela est nécessaire.

Vous nous écrivez?

- Répondre à votre correspondance écrite en 10 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception.
- Répondre à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins.

Vous allez dans un centre de service?

- Vous servir en 30 minutes ou moins.

Vous voulez obtenir une évaluation de vos habiletés de conduite?

- Vous fixer un rendez-vous, pour passer un examen théorique ou pratique,
 - dans les 20 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette;
 - dans les 10 jours ouvrables, pour la conduite d'un véhicule lourd.

Vous demandez ou renouvelez votre permis de conduire?

- Vous faire parvenir votre permis de conduire dans les 10 jours ouvrables, suivant la prise de la photo dans un point de service.

Vous êtes propriétaire et exploitant de véhicules lourds?

- Vous transmettre l'état de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 5 jours ouvrables, suivant votre demande.
- Donner suite aux demandes de modifications de votre dossier de propriétaire et exploitant de véhicules lourds dans les 10 jours ouvrables, suivant votre demande.

Vous êtes accidenté de la route?

- Vous téléphoner dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de votre demande d'indemnisation pour :
 - vous informer des étapes et des délais de traitement de votre dossier;
 - vous indiquer le délai d'émission du premier chèque, si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu.
- Communiquer avec vous dans les 10 jours ouvrables, suivant la décision de vous offrir un programme de réadaptation.
- Vous informer de vos droits par écrit et chercher une solution avec vous, si vous demandez la révision d'une décision rendue dans votre dossier.

AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour respecter nos engagements, nous devons compter sur votre collaboration. Vous avez la responsabilité de :

- Remettre, dans les délais requis, tous les renseignements et les pièces justificatives demandés.
- Fournir des coordonnées complètes.

La collaboration, le respect et la courtoisie à l'égard de notre personnel sont aussi gages de satisfaction et de relations harmonieuses.





EN TOUTE CONFIDENTIALITÉ

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société assure la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis et permet leur utilisation seulement aux fins prévues par la loi.

NOS RÉSULTATS SONT PUBLICS

Les résultats atteints à l'égard des engagements de la présente Déclaration de services aux citoyens sont publiés dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

À VOTRE ÉCOUTE

Soucieux de toujours mieux vous servir, la Société et son personnel se préoccupent de vos besoins. Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos produits et services? Nous vous invitons à les adresser au :

Bureau des plaintes

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, N-6-26
Case postale 19600
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone

Région de Québec : (418) 528-4949
Ailleurs au Québec : 1 866 891-6545

Télécopieur : (418) 644-0339

Courriel : courrier@saaq.gouv.qc.ca

Nous répondons à toute plainte écrite dans les 15 jours ouvrables, suivant sa réception.

POUR NOUS JOINDRE

PAR LA POSTE

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, Case postale 19600
Québec (Québec) G1K 8J6

PAR TÉLÉPHONE

Renseignements généraux

Région de Québec	(418) 643-7620
Région de Montréal	(514) 873-7620
Ailleurs au Québec	1 800 361-7620

Téléscripateur pour personnes malentendantes

Région de Montréal	(514) 954-7763
Ailleurs au Québec	1 800 565-7763

Services aux accidentés de la route

Au Québec	1 888 810-2525
Ailleurs au Canada ou aux États-Unis	1 800 463-6898

Service automatisé (prise de rendez-vous à une évaluation de conduite)

Région de Québec	(418) 643-5213
Région de Montréal	(514) 873-5803
Ailleurs au Québec	1 888 667-8687

PAR INTERNET

Site Internet	www.saaq.gouv.qc.ca
Courrier électronique	courrier@saaq.gouv.qc.ca

À L'UN DE NOS BUREAUX

(Centres de service ou mandataires, Contrôle routier Québec)

Pour connaître le point de service le plus près de chez vous, consultez les pages bleues du gouvernement du Québec dans l'annuaire téléphonique et recherchez **Société de l'assurance automobile du Québec** sous la rubrique **Permis, licences et enregistrements** ou sous la rubrique **Transports**.

Ces coordonnées sont également accessibles sur le site Internet ou par les renseignements généraux.