

Mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance

Entité vérifiée :

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Pourquoi avons-nous fait cet audit?

La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État prévoit que

- Le conseil d'administration de certaines sociétés d'État, dont la SAAQ, adopte des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance, incluant l'étalonnage.
- Le rapport annuel de gestion en présente les résultats.
- Le Vérificateur général réalise des travaux sur ces mesures aux trois ans.

Mesurer l'efficacité et la performance contribue à la saine gestion des organismes publics.

Ce qu'il faut savoir

Une organisation efficace...

- atteint ses objectifs.

Une organisation performante...

- réalise des activités qui portent sur l'ensemble de sa mission
- produit des services de qualité aux citoyens
- et gère adéquatement ses ressources humaines, financières et informationnelles.

L'étalonnage vise...

- à recenser, à comparer, à comprendre et à adapter les pratiques en cours dans une organisation sur la base d'observations faites ailleurs.

Qu'avons-nous vérifié?

Est-ce que la SAAQ

- a mesuré son efficacité et sa performance?
- a réalisé un exercice d'étalonnage?
- a publié ses résultats dans son rapport annuel?
- a communiqué au conseil d'administration l'information relative à l'efficacité et à la performance?

Principaux constats

La SAAQ s'est dotée de plusieurs mécanismes de gouvernance afin d'évaluer son efficacité et sa performance. Par exemple

- Six comités du conseil d'administration analysent les résultats de la performance et formulent des recommandations pour la prise de décision.
- Un tableau de bord permet de mesurer et d'apprécier l'impact des activités de la SAAQ sur ses parties prenantes (assurés, clients, partenaires, équipe).

Principaux constats (suite)

Le conseil d'administration a adopté 11 indicateurs de performance faisant l'objet d'un étalonnage.

Par exemple

- Indicateurs associés au bilan routier
 - Nombre annuel de décès
 - Taux de décès par 100 000 habitants
- Indicateurs associés aux ressources humaines
 - Taux d'absentéisme pour motifs de santé

Le rapport annuel de gestion de la SAAQ présente les résultats de sa performance.

Principaux constats (suite)

L'information relative à l'efficacité et à la performance de la SAAQ est présentée périodiquement aux membres du conseil d'administration.

- Ils peuvent ainsi assumer leurs rôles et leurs responsabilités à cet égard.

Les gestionnaires de la SAAQ sont impliqués dans l'exercice d'étalonnage, et c'est un élément clé dans la mesure de la performance de la Société.

Aucune recommandation n'a été formulée.