



Rapport 2025

Responsabilité sociale
d'entreprise de CAA-Québec



Pour nous, la **responsabilité sociale d'entreprise** ne constitue pas une initiative ponctuelle : elle fait partie intégrante de notre **ADN** et oriente nos décisions, nos priorités et nos engagements.

Table des matières

01 Introduction

Message de la haute direction

Notre organisation

Nos résultats 2025

Mesure de notre influence positive dans la société

02 Gouvernance et pratiques de gestion durables

Concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu

- Gouvernance intègre et transparente
- Code d'éthique et de conduite professionnelle
- Protection des renseignements personnels et sécurité des données
- Santé et bien-être de nos employé(e)s
- Inclusion et diversité
- Milieu de travail sain et sécuritaire

Minimiser l'empreinte sociale et environnementale de nos opérations

- Réseau de partenaires de proximité
- Électrification de notre flotte de véhicules
- Programme de récompenses et rabais exclusifs

03 Adoption de comportements responsables

Faciliter le passage de l'intention à l'action

- Mobilité active
- Transition vers la mobilité électrique
- Information éclairée et accessible
- Comportements sécuritaires au volant
- Protection adéquate en voyage

04 Implication dans la communauté

Encourager l'action philanthropique

- Enfant Soleil
- Moisson Québec
- Opération Père Noël
- Centraide

Participer à des solutions durables en sécurité routière

- Fondation CAA-Québec

Chers membres,

C'est avec une immense fierté que je souligne nos résultats 2025, fruits d'un engagement collectif et d'une volonté constante de faire avancer notre communauté. Être à la tête d'un regroupement de près de 1,4 million de membres et d'une équipe de travail aussi passionnée qui s'investit chaque jour pour apporter des changements concrets est un privilège inestimable.

Grâce à notre mission rassembleuse et à la force de notre collectif, nous avons multiplié les initiatives qui accompagnent, soutiennent et inspirent le progrès. Chaque projet mené témoigne de notre détermination à faire une réelle différence. Dans un monde en perpétuelle évolution, pouvoir compter sur des relations de confiance et des sources d'information fiables est essentiel. Notre expertise, alliée à celle de nos partenaires, fait de CAA-Québec un acteur de changement dont les actions se manifestent en retombées positives dans la vie quotidienne des membres et de la société.

Notre premier rapport d'activités en responsabilité sociale d'entreprise, pour l'année 2025, reflète notre ambition que chaque Québécois vive sa vie pleinement grâce à notre assistance fiable et bienveillante. Chaque initiative démontre non seulement notre volonté de faire le mieux possible pour le bien-être des gens, mais aussi le privilège d'être entouré de collaborateurs déterminés à incarner notre aspiration d'exemplarité et à s'impliquer socialement.

Soyez assurés que jour après jour, nous poursuivrons en 2026 notre engagement et l'attention que nous portons aux besoins des Québécois et de leurs communautés, partout au Québec.

Bonne lecture !



Marie-Soleil Tremblay

Présidente et cheffe de la direction



CAA-Québec

Une force collective en mouvement

NOUS VOULONS

Que les gens vivent pleinement leur vie.

Nous avons l'ambition que chaque Québécois(e)s s'engage dans une vie bien remplie.



NOUS CROYONS

Qu'une assistance fiable et bienveillante permet d'avancer dans la vie avec confiance.

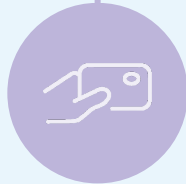
Chaque année, de plus en plus de Québécois(e)s s'appuient sur notre expertise, notre approche humaine et sur la pertinence de nos produits et services d'assistance.

NOUS SOMMES

Une association de gens en mouvement.

Nos membres évoluent dans un monde en mouvement.

Nos équipes conseillent, dépannent, protègent, guident et accompagnent, au quotidien.



ON NOUS CHOISIT PARCE QUE

Nous sommes un partenaire de confiance.

En tant qu'OBNL, nous écoutons nos membres, défendons leurs intérêts et cherchons à avoir une influence positive sur leurs communautés.

Nos employé(e)s et collaborateur(-trice)s sont des gens de cœur, engagés à faire la différence, partout au Québec.

ON A DE L'INFLUENCE

Nous sommes une référence.

Nos expert(e)s sont neutres et fiables. Nos prises de position publiques améliorent la vie des Québécois(e)s.

Nous sommes engagé(e)s pour une société meilleure.



Notre collectif



La confiance de près de

1,4 million

de membres au Québec

près de
500



partenariats des membres en mobilité, en voyage, en assurances et en consommation

1



fondation en sécurité routière



1

agence en assurance de dommages



1

cabinet en assurance de personnes



13

boutiques et centres Voyages



120

bougies soufflées en 2024

+



de 1 100

employé(e)s



4

écoles de conduite

11

centres d'immatriculation des véhicules



Mesure de notre influence positive

Agir sur ce qui compte vraiment

CAA-Québec a entrepris une démarche volontaire pour intégrer à son action globale des mesures en faveur de son empreinte sociale et environnementale.

La responsabilité sociale d'entreprise est inscrite dans notre ADN depuis notre fondation. D'acteur de premier plan en sécurité routière, nous exerçons désormais une influence positive en consommation responsable et plus largement sur le développement durable des collectivités.

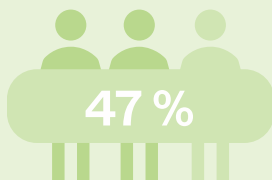
Nous nous sommes dotés d'un indicateur clé afin d'évaluer dans quelle mesure les retombées de nos actions sont significatives pour les Québécois(e)s et perçues positivement.

2025



Près de 2 Québécois sur 3 (59 %)

qui connaissent suffisamment CAA-Québec estiment que l'organisation a une influence positive dans la société*.



47 % d'entre eux

reconnaissent son rôle pour guider une consommation de plus en plus responsable*.

À noter qu'une cible d'engagement est suivie et incluse au plan stratégique annuel.

**Source : sondage omnibus, juillet 2025*

Nos résultats 2025

En mouvement, pour et avec nos membres

Membership



1,362 M

membres
1 ménage sur 4
au Québec

174 510

nouveaux membres

1,6 M

appels - centre de
service client

15,5 M\$

remis en rabais

93 %

taux de satisfaction
générale des
membres

Assistance routière



635 000

assistances routières,
dont :

325 700

remorquages

50 400

crevaisons

100 340

survoltages

86 %

taux de satisfaction

Assurances



57 650

polices d'assurance
automobile

39 090

polices d'assurance
habitation

91 %

taux de satisfaction
assurance de
dommages

75 760

assurés en voyage

87 %

taux de satisfaction
assurance voyage

Voyage



40 850

voyageurs

88 %

taux de satisfaction



Gouvernance et pratiques de gestion durables

Pour nous, ce n'est pas seulement « bien faire les choses ».

- C'est concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu.
- C'est minimiser l'empreinte sociale et environnementale de nos opérations.

Concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu

Gouvernance intègre et transparente

Le conseil d'administration de CAA-Québec veille à la gouvernance de l'organisation et supervise l'activité de la direction, au nom et dans l'intérêt de ses membres.

Soutenu par le comité de direction et par ses différents comités (audit, capital humain et gouvernance, technologies de l'information, développement des affaires et exécutif), le conseil d'administration veille à la bonne gestion des risques, à l'évolution des politiques organisationnelles et à l'application et au respect des lois et règlements en vigueur.



administrateurs indépendants

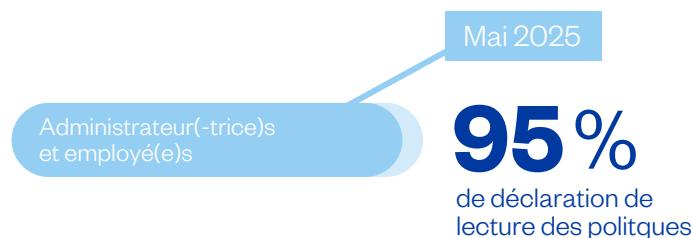


membres de la direction

Code d'éthique et de conduite professionnelle

Pouvoir compter sur la confiance de nos membres et de nos partenaires est un véritable privilège pour nous. Nous assurons notre développement futur en nous appuyant sur notre réputation, sur une gouvernance structurée et évolutive et sur nos acquis, en menant des activités qui tiennent compte, chaque fois que possible, des retombées sociales et environnementales.

Notre code d'éthique et de conduite professionnelle rappelle l'importance d'agir dans le respect de nos standards élevés et de nos valeurs. Il est destiné à l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'administration.



Concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

La protection des renseignements personnels et la sécurité des données constituent des éléments centraux de la gouvernance responsable de CAA-Québec.

Nous mettons en place des mesures robustes de confidentialité et de sécurité de l'information, appuyées par des politiques, procédures et pratiques visant à protéger les données des membres, des employé(e)s et des partenaires. Cette vigilance constante témoigne de notre engagement à agir de manière responsable, éthique et durable.



4 audits internes par an à l'échelle de l'organisation



95% de taux de participation de nos employé(e)s au programme de formation et de sensibilisation

Sur le plan de la conformité, CAA-Québec se distingue à l'échelle canadienne

87%

de conformité ISQS (Standard 1)

Le plus élevé parmi les clubs canadiens



Certification PCI-DSS 4.0

obtenue en novembre 2025

Concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu

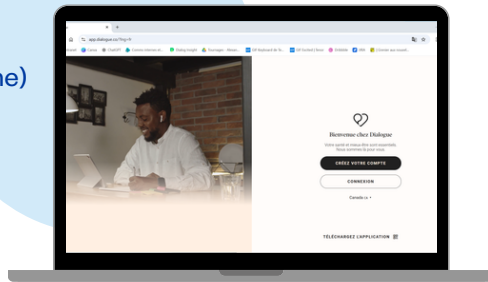
Santé et bien-être de nos employé(e)s

Chez CAA-Québec, nous sommes soucieux de favoriser la santé physique, émotionnelle, financière et sociale de toutes et de tous. Nous visons à créer un milieu de travail où chacun(e) peut s'épanouir et se sentir soutenu(e).

Notre programme structuré de santé et bien-être accompagne l'ensemble de nos employé(e)s, dans toutes les sphères de leur vie. En 2025, nous avons :

- Élargi l'accès à des activités favorisant la vitalité et la cohésion ;
- Proposé un soutien personnalisé en matière de santé et de bien-être ;
- Offert une programmation ciblée de sensibilisation portant, entre autres, sur la santé mentale, la prévention et les saines habitudes de vie.

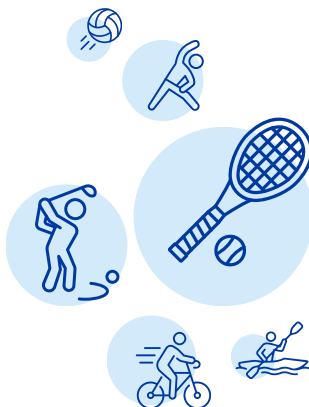
1 020 ➔
rendez-vous sur la
plateforme santé
Dialogue (télémédecine)



86%

taux de
satisfaction des
employé(e)s
envers l'utilisation
de la plateforme
santé Dialogue

75 % des employé(e)s se disent satisfaits des actions
pour promouvoir la santé et le bien-être



240
employé(e)s ont
profité du programme
de soutien à l'activité
physique

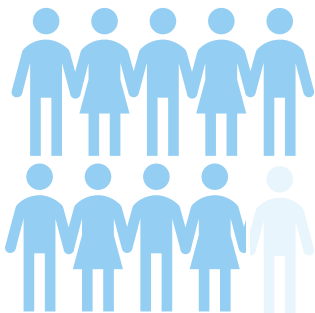


24 000 \$
investis pour soutenir
l'activité physique

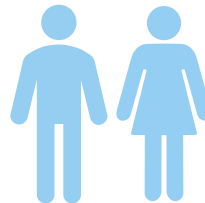
Concrétiser notre aspiration d'exemplarité et inspirer notre milieu

Inclusion et diversité

CAA-Québec préconise un climat de travail favorisant les relations harmonieuses entre les personnes, en cohérence avec ses valeurs. Pour maintenir un milieu de travail équilibré et agir en prévention, nous appliquons des mécanismes formels et rigoureux. Nous croyons que chaque parcours est unique, chaque ambition mérite d'être entendue.



91%
des employé(e)s considèrent que CAA-Québec fait preuve de diversité et d'inclusion



Les postes de gestion chez CAA-Québec sont occupés de manière paritaire

Milieu de travail sain et sécuritaire

CAA-Québec s'appuie sur une gestion socialement responsable de ses talents en assurant un environnement de travail sain et sécuritaire, pour ainsi permettre à chacun(e) de participer à une aventure professionnelle porteuse de sens. Notamment, nos politiques de prévention du harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail et de violence conjugale et familiale ont été renforcées en 2025, par une révision de ses termes.

Nous bâtissons une culture où les talents s'épanouissent, où les conversations sont vraies et où les aspirations prennent vie.



80%
des employé(e)s considèrent que nos valeurs sont vécues de façon authentique dans le quotidien de son travail



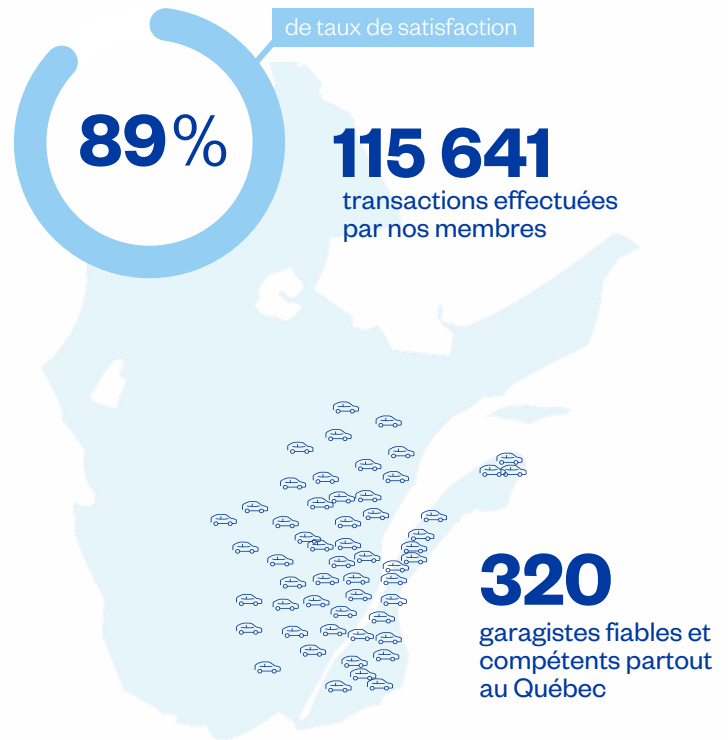
des employé(e)s estiment que CAA-Québec lui permet d'avoir suffisamment de temps pour sa famille et sa vie personnelle

Minimiser l'empreinte sociale et environnementale de nos opérations

Réseau de partenaires de proximité

CAA-Québec s'allie à des partenaires de confiance qui partagent ses valeurs et sont accessibles partout au Québec. Notre réseau permet à nos membres de bénéficier, en toute sécurité, de services de proximité.

Nos garages recommandés répondent aux plus hauts standards de CAA-Québec en matière de satisfaction de la clientèle, de qualité du service, de compétence des employé(e)s, de conformité des installations et de l'équipement.



Notre empreinte carbone en chiffres (2025)



Électrification de notre flotte de véhicules

Nous avons réalisé un inventaire des GES pour mettre en place notre stratégie en lien avec nos émissions de gaz à effet de serre. L'exercice est basé sur la norme ISO 14064-1, le périmètre des émissions est limité, à ce jour, à nos activités internes.

L'adoption de sources d'énergie propre pour l'alimentation de nos véhicules réduit notre empreinte carbone. Elle s'inscrit pleinement dans la volonté de contribuer à la transition énergétique et de responsabilité environnementale. Notre flotte de véhicules 100% électriques est passée à 7 en 2025.

2

nouveaux véhicules de service 100% électriques



10%

de nos véhicules

Minimiser l'empreinte sociale et environnementale de nos opérations

Programme de récompenses et rabais exclusifs

Pour permettre à ses membres de faire des économies au quotidien et ainsi contribuer à leur pouvoir d'achat, CAA-Québec œuvre à offrir des remises en Rabais Dollars CAA et des rabais instantanés chez plus de 100 partenaires en magasin et en ligne.

Regroupés sous 12 catégories, de l'assurance au magasinage, nos partenaires sont choisis dans l'esprit d'en offrir toujours plus pour soutenir nos membres sur le plan financier.



599 600

membres ont utilisé le
programme de loyauté



1,5 M\$

remis en Dollars CAA



14 M\$

en rabais instantanés



Adoption de comportements responsables

Pour nous, c'est rendre plus accessibles et naturels les gestes quotidiens qui font une réelle différence.

- Faciliter le passage de l'intention à l'action.

Faciliter le passage de l'intention à l'action

Mobilité active

CAA-Québec encourage le transport actif et multimodal. Tous nos membres bénéficient de l'assistance vélo : il s'agit de l'un des avantages de l'adhésion. En 2025, CAA-Québec a ajouté à son offre un membership CAA Go pour ceux qui n'ont pas besoin d'assistance routière complète, mais qui ont besoin d'une assistance vélo.

CAA-Québec souhaite influencer un meilleur encadrement des mobilités pour un partage de la route sécuritaire entre les divers usagers. Une recherche commandée à la Fondation de recherche sur les blessures de la route a mis en lumière divers enjeux de réglementation entourant les risques et dangers de la micromobilité sur la sécurité routière.

CAA-Québec a également joint sa voix au Mois du piéton pour encourager la protection des usagers vulnérables sur la route, en plus de lancer un projet pilote de casiers sécurisés pour les vélos à Laval, afin de favoriser ce mode de transport dans le cocktail de mobilité.

Transition vers la mobilité électrique

Actif dès la première heure sur le sujet, CAA-Québec poursuit sa mission d'assistance en menant des essais gratuits de véhicules électriques dans les salons de l'auto de Montréal et de Québec.



3 900
essais routiers



55 000
consultations de nos essais routiers sur notre site internet

En 2025, CAA-Québec a réalisé la première Virée électrique CAA au Québec, permettant de tester la capacité électrique réelle de divers modèles en conditions hivernales.



7 640
Québécois(e)s ont été conseillé(e)s par nos expert(e)s dans l'acquisition d'un véhicule électrique



150
mentions dans les médias ont contribué à démystifier les véhicules électriques auprès des Québécois(e)s

8 840 membres CAA Go



510 assistances vélo



Une dizaine

d'entrevues auprès des acteurs influents de la mobilité active

Faciliter le passage de l'intention à l'action

Information neutre et accessible

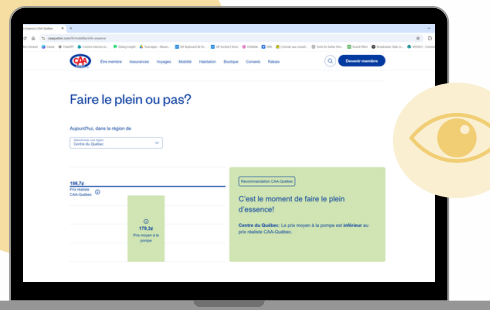
CAA-Québec diffuse de l'information fiable et des conseils indépendants à ses membres, leur permettant de faire des choix éclairés sur des thèmes variés de la vie courante :

- Comparaison des prix de l'essence ;
- Conseils en assurances automobile, habitation et voyage ;
- Pratique des sports et activités ;
- Adoption d'un animal ;
- Achat, rénovation et entretien d'une propriété ;
- Préparation et planification d'un voyage ;
- Achat, vente et entretien d'un véhicule.



67 %

de nos publications dans les médias sociaux diffusent des informations neutres et éducatives.



3,3 M

consultations de nos sections conseils sur notre site internet

58 170

consultations de notre outil **Info Essence** sur notre site internet

Les produits proposés dans nos 13 boutiques réparties sur le territoire québécois et en ligne ont été étiquetés afin de permettre aux acheteurs de repérer facilement leur provenance québécoise et canadienne.

84 %

taux de satisfaction en boutique

Faciliter le passage de l'intention à l'action

Comportement sécuritaire au volant

Dans le contexte d'un sombre bilan routier 2025 marqué par une hausse importante des décès, CAA-Québec continue de militer pour l'imposition de sanctions administratives liées à la consommation d'alcool avant de prendre le volant. CAA-Québec a fait connaître sa position en avril 2025 auprès des autorités dans le but de sauver des vies.

CAA-Québec soutient également ses membres à adopter des comportements sécuritaires au volant en les accompagnant chez eux s'ils sont fatigués, blessés ou en état de facultés affaiblies. Nous sommes fiers de contribuer à la sécurité sur nos routes au Québec en facilitant la vie de nos membres dans l'adoption d'un comportement responsable.



720

membres
raccompagnés
en 2025

9 morts par année pourraient être évitées par les mesures que nous défendons.



Protection adéquate en voyage

L'instabilité des dernières années a mis en lumière les conséquences désastreuses de l'absence de couverture lors d'imprévus comme des annulations et interruptions de voyage, des problèmes de bagages ou même l'instabilité géopolitique. CAA-Québec a accentué ses activités de sensibilisation auprès de ses membres :

- En leur rappelant l'importance d'être bien assuré ;
- Sur la connaissance de leurs droits, en tant que voyageurs.



36 800

membres ont souscrit
une assurance voyage
avec CAA-Québec

86 %

de taux de
satisfaction



Implication dans la communauté

Pour nous, c'est reconnaître que nous faisons partie d'un écosystème et c'est jouer un rôle au-delà de nos propres activités.

- C'est encourager l'action philanthropique.
- C'est participer à des solutions durables en sécurité routière.

Encourager l'action philanthropique

Enfant Soleil

CAA-Québec a participé activement à la construction de la Maison Enfant Soleil en faisant appel à quatre de ses entreprises recommandées. Cette implication s'est traduite par l'octroi d'une main-d'œuvre spécialisée et de matériaux.

Notre présence lors du téléthon Enfant Soleil et nos campagnes sur les réseaux sociaux pour l'achat de billets ont connu un bon succès.



Moisson Québec

En appui au travail essentiel de Moisson Québec, qui agit chaque jour pour soutenir les personnes en situation d'insécurité alimentaire, des employé(e)s se sont mobilisé(e)s pour récolter des denrées alimentaires qui ont été redistribuées dans la communauté.



Encourager l'action philanthropique

Centraide

Nos équipes ont fait preuve d'une grande mobilisation en amassant 90 000 \$ en 2025. Nos employé(e)s se sont mobilisé(e)s pour lancer plusieurs activités de financement, démontrant la grande générosité présente au sein de l'organisation.



90 000 \$

Pour chaque don, CAA-Québec à bonifié le don de ses employé(e)s

Opération Père Noël

CAA-Québec s'est joint à cette cause pour une première édition en 2025. L'engouement des employé(e)s a été impressionnant. Faire un don à Opération Père Noël, c'est offrir un moment magique à des enfants en situation de vulnérabilité en leur remettant un cadeau le matin de Noël.

80 enfants ont eu la joie de trouver des cadeaux sous leur sapin grâce à l'engagement de nos équipes

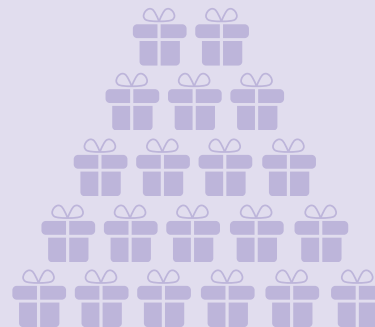
près de

100



employé(e)s se sont mobilisé(e)s de multiples façons

182



cadeaux emballés et remis aux enfants

Participer à des solutions durables en sécurité routière

Fondation CAA-Québec

Par le biais de sa Fondation, CAA-Québec est un acteur pour la sécurité routière de nos enfants et adolescents en finançant la recherche ou en tenant des activités de sensibilisation et d'éducation.

En 2025, près de 500 000\$ ont été investis et répartis à travers les principaux programmes de la Fondation, qui rejoignent les usagers les plus vulnérables de la route.

- La brigade scolaire CAA-Québec est présente dans 13% (261) des écoles primaires du Québec et implique près de 6 000 jeunes brigadiers et brigadières de 4^e, 5^e et 6^e année qui s'impliquent à renforcer la sécurité de leurs pairs en contexte scolaire.
- La campagne « J'embarque pas » a déployé 171 jours d'ateliers de sensibilisation, auprès de plus de 10 000 jeunes de 4^e et 5^e secondaire, partout au Québec. Ces ateliers portent sur les dangers de la distraction au volant et de la conduite avec les facultés affaiblies.
- Plusieurs sièges d'auto pour enfant ont été récupérés à l'entrepôt de CAA-Québec. Des partenaires récupèrent et recyclent les différentes composantes des sièges qu'ils recueillent pour la fabrication de divers objets.



5 900

élèves impliqué(e)s à renforcer la sécurité



10 440

jeunes sensibilisé(e)s face aux dangers des distractions au volant



940

sièges d'auto pour enfants recyclés

CAA-Québec

En mouvement vers l'avenir

Ce premier rapport d'activité marque une étape structurante de notre démarche en responsabilité sociale d'entreprise.

Il met en lumière notre engagement à agir de manière responsable et cohérente, à faire la différence, tant dans notre gouvernance et nos opérations que dans le développement d'une communauté de membres engagée. Il reflète notre volonté de contribuer positivement à la société par une implication porteuse de sens, qui a une influence directe sur le bien-être collectif et les générations futures.

Les actions réalisées en 2025 sont le résultat d'un premier jalon ; elles s'inscrivent dans une démarche évolutive. De nombreuses opportunités s'offrent à nous pour enrichir nos actions en matière de :

- Gouvernance et pratiques de gestion durables pour faire encore mieux ;
- Adoption de comportements responsables en rendant plus accessibles et naturels les gestes quotidiens qui font une réelle différence ;
- Implication dans la communauté en reconnaissance que nous faisons partie d'un écosystème et que nous jouons un rôle au-delà de nos propres activités.

Guidés par notre raison d'être, nos valeurs ainsi que par les attentes de nos membres, nos employé(e)s et nos partenaires, nous poursuivrons notre engagement afin de renforcer durablement notre valeur économique, sociale et environnementale.

Parce que la responsabilité sociale de CAA-Québec n'est pas une destination, mais une **trajectoire que nous avons choisie.**

Note : CAA-Québec a préparé ce rapport selon l'information disponible au moment de sa publication, au meilleur de sa connaissance. Son contenu est appelé à évoluer au fil du temps, et les données seront bonifiées à mesure que de nouvelles informations seront disponibles. Notez que toutes les données ont été arrondies à la dizaine près.



Parce que la responsabilité sociale de CAA-Québec n'est pas une destination, mais une **trajectoire que nous avons choisie.**

Nous voulons savoir ce que vous en avez pensé.
Merci de répondre à [notre sondage](#).

