
Titre du projet de révision: Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires

Ministère/Organisme (MO) : Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

1. PORTÉE DU PROJET

- Modernisation des systèmes de services et des processus d'affaires afin d'améliorer les services liés au permis de conduire, à l'immatriculation des véhicules et aux activités de Contrôle routier Québec.

2. DESCRIPTION DU PROJET ET OBJECTIFS VISÉS

- La SAAQ a entrepris un vaste projet de transformation et de modernisation de ses services et processus d'affaires¹. Alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec, la SAAQ privilégie l'utilisation d'une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré, comme levier de ce Plan de transformation.
- La SAAQ vise à modifier sa prestation de services pour sa clientèle (particuliers, entreprises et partenaires), notamment par les mesures suivantes :
 - o dossier complet, unique, intégré et accessible;
 - o disponibilité des services étendue 24/7;
 - o regrouper sur une seule facture le permis de conduire et l'immatriculation pour le particulier;
 - o rendre permanent le certificat d'immatriculation;
 - o faciliter la transmission de documents par voie électronique;
 - o ajouter des services Web et mobiles.
- Le projet se décline en deux volets :
 - o livraison 1 qui s'adresse aux utilisateurs internes et concerne la gestion des partenaires (fournisseurs) ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles;
 - o livraison 2 qui concerne les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier, soit le dossier des conducteurs (permis de conduire) et au dossier des véhicules (immatriculation) ainsi que les activités de Contrôle routier Québec.
- Le projet vise les objectifs suivants :
 - o Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles, et ce, sans frais supplémentaires pour les clients;
 - o Accroître l'efficacité de l'organisation.

3. COÛTS PRÉVUS DU PROJET

- Les coûts du projet s'élèvent à 458 M\$ (contrat octroyé à LGS/IBM).
- La rentabilité du projet se situe entre 5 % et 10 % (le projet génère des gains d'efficacité – si le projet n'avait pas eu lieu, l'ajout de personnel permanent aurait été nécessaire).
- Le projet est réalisé sans augmentation de la tarification pour la clientèle.
- La SAAQ a reçu, en août 2017, une autorisation du Conseil du trésor d'un ajout temporaire de 144 ETC pour les exercices 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020;

¹ Le projet est également connu sous le nom de CASA, soit le Carrefour des services d'affaires.

135 ETC pour l'exercice 2020-2021 et 109 ETC pour l'exercice 2021-2022 (nombre décroissant sur 5 ans).

4. PRINCIPAUX LIVRABLES ET ÉCHÉANCIERS

- | | |
|---|--|
| — Livraison 1 concernant la gestion des partenaires (fournisseurs) ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles - Solution en exploitation | Mise en œuvre terminée
Septembre 2019 |
| — Livraison 2 concerne les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier, soit le dossier des conducteurs (permis de conduire) et au dossier des véhicules (immatriculation) ainsi que les activités de Contrôle routier Québec – Poursuite de la réalisation de la solution. | Mise en œuvre
Janvier 2022 |

5. BILAN AU 31 MARS 2020 (FOURNI PAR LE MO)

- Dans le but de répondre aux attentes et aux besoins de sa clientèle, la Société de l'assurance automobile du Québec a complété la modernisation des systèmes de services et des processus d'affaires concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles.
- Les travaux relatifs au système modernisé pour la prestation de services liée au permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules ainsi qu'aux activités de Contrôle routier Québec se poursuivront en 2020-2021.

6. RESPECT DES COÛTS ET DE L'ÉCHÉANCIER

<u>Échéancier prévu</u>	<u>Nouvel échéancier</u>	<u>Commentaires</u>
Livraison 2 : janvier 2022	-	-

<u>Budget initial</u>	<u>Budget révisé</u>	<u>Commentaires</u>
458 M\$	-	-