
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 ET FAITS SAILLANTS

- La modernisation des systèmes de services et des processus d'affaires contribuera à répondre aux attentes de la clientèle notamment par l'amélioration des services liés au permis de conduire, à l'immatriculation des véhicules et aux activités de Contrôle routier Québec (CRQ).
- 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.

2. DESCRIPTION DU PROJET ET OBJECTIFS VISÉS

- Le projet de transformation et de modernisation des services et processus d'affaires permettra à la SAAQ d'améliorer 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 CRQ.
- 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 CRQ – 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 CRQ se sont poursuivis en 2019-2020.

6. TRAVAUX PRÉVUS EN 2020-2021 (FOURNI PAR LE MO)

- Poursuite de la réalisation des modules concernant les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et à CRQ (dossier conducteur et dossier véhicule).

7. 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\$	-	-