

COMPTE RENDU RENCONTRE SCT – SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ) 28 NOVEMBRE 2018

1. Participants

- Mme Elaine Oliver, chef de service de l'analyse de rentabilité et de la tarification administrative, SAAQ
- Mme Chantal Dallaire, coordonnatrice en révision de programmes, SCT
- Mme Véronique Fournier, conseillère en révision de programmes, SCT
- Mme Christine Dorval, conseillère en révision de programmes, SCT

2. Sujets discutés

Présentation du suivi par le SCT des projets visant l'optimisation des services

- Explication du mandat du comité des hauts dirigeants et du processus d'ESP.

Interrogations de la SAAQ sur la fiche de suivi

- Dans la section 1 «Portée du projet», page 1, pourquoi on fait mention du budget? Est-ce nécessaire?
 - o Puisque le budget représente un signal important de la portée du projet, le SCT confirme à la SAAQ qu'il doit faire partie de la fiche de suivi.
 - o La SAAQ démontre une réticence à faire circuler le montant du budget.
- Dans la section 2 «Analyse», page 3, la SAAQ aimerait mieux comprendre ces constats. De plus, on parle de reddition de comptes pour laquelle la SAAQ devra s'engager. De plus amples renseignements sur cette reddition de comptes est souhaitable.
 - o Le SCT explique le processus de la reddition de compte annuelle au CT.
 - o En prévision de la prochaine «Stratégie de gestion des dépenses», la SAAQ devra compléter la section «Résultats quantitatifs et qualitatifs», page 3 de la fiche. La SAAQ validera l'ensemble du contenu avant que celui-ci soit rendu public.

Explication de la fiche de suivi transmise à la SAAQ (discussion conjointe)

- La SAAQ pense que les objectifs du projet s'arriment davantage à ceux de leur Plan stratégique 2016-2020 :
 - Orientation 2.1 : Bonifier l'expérience du client
 - o Objectifs 2.1.1 : Faire évoluer la prestation de services en fonction des attentes du client;
 - o Objectifs 2.1.2 : Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation;
 - Orientation 3.1 : Accroître l'efficience
 - o Objectifs 3.1.1 : Moderniser les processus et les façons de faire;
 - o Objectifs 3.1.2 : Optimiser les canaux de distribution de services en permis et en immatriculation.
- La SAAQ doit s'assurer que les objectifs à mettre de l'avant pour le projet et pour lesquels il s'engage à faire une reddition de comptes dans le cadre du processus de suivi des projets d'optimisation répondent aux critères SMART.

- La SAAQ révisera les cibles pour qu'ils soient en adéquation avec les objectifs retenus.
 - o Pour la bonification de l'expérience client, la cible portant sur le taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation semble plus pertinente que le nombre de services offerts;
 - o Pour l'efficience, les cibles portant sur le coût de l'administration de l'assurance automobile et le coût moyen par transaction en permis et en immatriculation couvrent l'ensemble du projet;
 - o Dans cette optique, le remboursement complet du déficit cumulé n'est pas une cible, mais plutôt un impact du projet.
- Les cibles sont établies pour l'année 2020. La SAAQ réévaluera les cibles à court, moyen et long-terme lors du renouvellement de leur planification stratégique.
- Le Plan stratégique de la SAAQ prévoit un suivi trimestriel par la haute direction de certains objectifs et cibles en lien avec le projet de transformation.
 - o Les résultats du sondage trimestriel réalisé pour mesurer la satisfaction de la clientèle sont suivis, entre autres, par la haute direction et semestriellement par le CA;
 - o La SAAQ vérifiera s'il est possible de transmettre au SCT une copie de ses résultats, de même que les fiches d'indicateurs.
- La SAAQ informe le SCT qu'une mise à jour de la «Déclaration des services aux citoyens» sera effectuée une fois la mise en œuvre complétée, ce qui représenterait un bel outil de suivi.
- La SAAQ dispose d'un tableau de bord officiel pour assurer le suivi du projet en fonction des différentes livraisons prévues.

Enjeux stratégiques (SAAQ)

- La rareté des ressources, l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre représentent un défi pour la SAAQ.
 - o Le SCT réitère la demande formulée à la dernière rencontre du comité des hauts dirigeants de documenter la problématique (besoins/difficultés) afin de transmettre l'information au SCT pour trouver des pistes de solutions.
- Le SCT demande à la SAAQ si la modification du code de la sécurité routière représente un enjeu pour le projet.
 - o La SAAQ validera l'information, cependant l'adoption du projet de loi 150 en juin 2018 semble avoir réglé les problèmes législatifs.

3. Prochaines étapes et suivis

- Le SCT demeure disponible pour soutenir la SAAQ dans l'établissement de ses objectifs, cibles et indicateurs.
- La SAAQ transmettra au SCT :
 - o une version bonifiée du tableau de bord (dates) le 3 décembre 2018;
 - o une version bonifiée de la fiche de suivi (objectifs SMART, cibles, indicateurs, enjeux) le 7 décembre 2018.
- Une fois les objectifs, cibles, indicateurs déterminés pour le projet de transformation, le SCT entamera la prochaine étape en vue d'établir les mécanismes de suivis des indicateurs choisis.

- Le dossier d'affaires pour le module 3 n'a pas été transmis au SSDPI. La SAAQ est maintenant couverte par la nouvelle LGRI. Or, dans le contexte où le PGI avait déjà été approuvé, les livrables qui en découlent ne sont pas soumis au SCT. Un suivi avec le SSDPI est à prévoir.

