

1. PORTÉE DU PROJET

Justification des besoins

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) souhaite répondre aux attentes et besoins de sa clientèle, de ses partenaires et des autres administrations, dans un contexte où ces attentes évoluent rapidement, avec la transformation de la prestation de services observée partout. Ces attentes visent une offre de services en ligne et une offre d'applications pour les appareils mobiles, notamment.

Plus spécifiquement, la SAAQ notait dans son Plan stratégique 2016-2020 que ses clients lui demandent plus de services en ligne, une diminution des délais dans la prestation de services, ainsi que de l'information de qualité et des services plus accessibles (simples à obtenir, n'importe où, en tout temps). La SAAQ anticipe également une augmentation de son volume d'affaires.

Jusqu'en 2012, la SAAQ a cumulé des déficits (déficit annuel récurrent de 35 M\$) pour ses opérations en permis et immatriculation. La transformation prévoit le remboursement complet de ces déficits cumulés. Ainsi, au 31 mars 2018, le solde du déficit cumulé s'élevait à 167 M\$, alors qu'il était de 218 M\$ au 31 décembre 2012.

Description du projet (incluant budget)

La SAAQ effectue la transformation et la modernisation de ses services et processus d'affaires à l'aide des technologies de l'information (TI)¹. À cette fin, elle implante un progiciel de gestion intégré (PGI).

La SAAQ vise à modifier sa prestation de services pour sa clientèle (particuliers, entreprises et partenaires), notamment par les mesures suivantes :

- instaurer le renouvellement automatique des permis de conduire et des certificats d'immatriculation et les regrouper sur une seule facture pour le particulier;
- rendre permanent le certificat d'immatriculation;
- faciliter la transmission de documents par voie électronique;
- ajouter des services Web et mobiles.

Selon les dernières informations transmises, les coûts du projet s'élèvent à 376 M\$, ce qui inclut le coût du contrat pour le PGI et les ressources humaines de la Société.

Le projet se décline en trois volets :

- modules concernant la gestion des partenaires ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles;
- modules concernant les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier et au contrôle routier sur route et en entreprise;
- modules concernant les processus d'affaires liés aux personnes accidentées.

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

Principaux objectifs²

Objectif	Cibles
Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles et ce, sans frais supplémentaires pour les clients	- Maintien de la satisfaction de la clientèle à 8,5/10 en 2020 - Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation de 29 % en 2020 - À terme, plus de 50 nouveaux services offerts en prestation électronique - Aucune augmentation de la tarification administrative
Accroître l'efficacité de l'organisation	- Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois de 54,00 \$ en 2020 - Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation de 6,25 \$ en 2020 - Remboursement complet du déficit cumulé et récupération des investissements

Note : Le 2^e objectif et les deux premières cibles en lien avec celui-ci sont proposés par le SCT et ont été tirés du Plan stratégique 2016-2020 de la SAAQ.

Plan stratégique et déclaration de services aux citoyens (le cas échéant)³

Le projet est au centre du Plan stratégique 2016-2020 de la Société :

- Orientation 2 : Bonifier l'expérience du client
 - o Objectif 2.1.1 : Faire évoluer la prestation de services en fonction des attentes du client;
 - o Objectif 2.1.2 : Augmenter l'utilisation des services électroniques en permis et en immatriculation.

Le troisième enjeu du Plan stratégique porte d'ailleurs sur le projet de transformation de la SAAQ, ce qui se traduit par l'orientation et les objectifs stratégiques suivants :

- Orientation 3.1 : Accroître l'efficacité
 - o Objectif 3.1.1 : Moderniser les processus et les façons de faire
 - o Objectif 3.1.2 : Optimiser les canaux de distribution de services en permis et en immatriculation

Le projet permettra d'ailleurs à la SAAQ de se conformer à ses engagements généraux présentés dans sa déclaration de services aux citoyens, notamment de faciliter l'accès à tous les services et d'offrir des services en ligne fiables et sécuritaires.

Cadre de gestion de la performance⁴

La SAAQ s'est doté d'un tableau de bord pour assurer le suivi du projet en fonction des différentes livraisons prévues. Une structure de gouvernance a également été mise en place. Celle-ci comprend notamment : divers comités, dont un Comité directeur et un Comité des technologies de l'information; un mandat de surveillance confié à la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes; et des mécanismes de suivi des bénéfices.

Un sondage trimestriel est réalisé pour mesurer la satisfaction de la clientèle selon différentes attentes. La satisfaction de la clientèle par rapport à la convivialité, la rapidité et l'efficacité des services électroniques est notamment sondée. Ces résultats sont suivis trimestriellement par la haute direction et semestriellement par le conseil d'administration de la SAAQ.

Le CT 212619 prévoit une reddition de compte annuelle au Conseil du trésor sur le niveau d'effectif utilisé et sur l'évolution du déficit cumulé des activités d'émission de permis de conduire et d'immatriculation. Cette reddition de compte est aussi l'occasion pour la Société de présenter ses besoins de flexibilité pour la réalisation de son plan de transformation.

Le Plan stratégique de la SAAQ prévoit également le suivi de certains objectifs et cibles en lien avec le projet de transformation.

² En lien avec l'amélioration des services aux citoyens et l'efficacité.

³ Objectifs et engagements en lien avec le projet.

⁴ Fournir les fiches-indicateurs si disponibles.

Principaux indicateurs
- Indice de satisfaction de la clientèle - Taux d'utilisation de la prestation électronique de services en permis et en immatriculation - Coût de l'administration de l'assurance automobile publique par Québécois - Coût moyen par transaction en permis et en immatriculation - Remboursement du déficit cumulé et récupération des investissements, sans augmentation de la tarification auprès de la clientèle

Note : Seuls les deux premiers indicateurs de cette liste ont été spécifiquement identifiés par la SAAQ comme des indicateurs en lien avec les objectifs du projet. Les autres indicateurs ont été ajoutés par le SCT en puisant dans les divers documents transmis par la SAAQ.

Résultats quantitatifs et qualitatifs⁵ (le cas échéant)

Le projet est encore à l'étape des essais. Au début de 2019, la Société a implanté de nouveaux processus pour la gestion des ressources humaines, des ressources financières ainsi que la gestion de la relation avec les partenaires : il s'agit de l'implantation de la première phase du Plan de transformation.

La reddition de comptes annuelle permet le suivi du remboursement du déficit cumulé des activités d'émission de permis de conduire et d'immatriculation. En date du 31 mars 2018, la SAAQ respecte la cible (solde du déficit cumulé de 167 M\$ alors que la cible était de 178 M\$).

SOURCES :

1. Plan stratégique 2016-2020 de la SAAQ
2. Rapport annuel de gestion 2017 de la SAAQ
3. Rapport annuel de gestion 2016 de la SAAQ
4. Déclaration de services aux citoyens de la SAAQ

⁵ En lien avec l'amélioration des services aux citoyens et l'efficience.