

Modernisation des systèmes de services et processus d'affaires

- La Société de l'assurance automobile du Québec a entrepris un vaste projet de transformation et de modernisation des services à la clientèle et de ses processus d'affaires. Cette transformation apportera des bénéfices importants pour la clientèle, notamment en augmentant le nombre de services en ligne.
- La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de ce Plan de transformation.
 - o Les processus remplacés par cette transformation dataient de plus de 35 ans, ce qui en fait un projet d'envergure. Dans ce contexte, la Société a mis en place des mécanismes de contrôles et de gouvernance, dignes des meilleures pratiques, afin de s'assurer que le projet progresse tel que prévu.
 - o Des plans de vérification et d'assurance-qualité sont prévus au niveau de la Vérification interne de la Société, au niveau de la gestion du programme par la firme indépendante Ernst & Young (EY) et au niveau de la Solution construite et exploitée par l'éditeur SAP. D'autre part, un cadre de gestion pour gérer la récupération des bénéfices est en place.
- Le projet a été découpé par livraisons. La Livraison 1 qui s'adressait aux utilisateurs internes et concernait la gestion des ressources financières, humaines et matérielles a été complétée avec succès.
- La livraison 2, qui concerne les processus d'affaires liés au dossier des conducteurs (permis de conduire) et au dossier des véhicules (immatriculation) ainsi que les activités de Contrôle routier Québec (CRC), suit son cours.
 - o La Société confirme que les clients pourront bénéficier de ces nouveaux services dès janvier 2022. Cette date est en lien avec notre capacité de réaliser les étapes préalables, notamment, de permettre à nos employés de s'approprier les changements afin de bien accompagner nos clients le moment venu.
- La Société confirme également que l'objectif demeure le même, offrir des services modernes répondant aux attentes de notre clientèle, sans impact sur leur facture et dans le respect du contrat conclu avec notre partenaire d'affaires.

2020-03-04