
OBJET : Plan de transformation et de modernisation significatif des services à la clientèle et processus d'affaires
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

DESCRIPTION DU PROJET

La SAAQ a entrepris un *Plan majeur de transformation et de modernisation de ses services et processus d'affaires* à l'aide des technologies de l'information (TI). Elle a complété le processus d'acquisition pour la modernisation de ses systèmes et souhaite implanter un Progiciel de gestion intégrée (PGI). Au centre de son plan stratégique 2016-2020, cette transformation apportera des bénéfices importants pour la clientèle, la SAAQ et le gouvernement.

D'autre part, la SAAQ a cumulé jusqu'en 2012 des déficits pour ses opérations en permis et immatriculation. Au 31 décembre 2016, le déficit cumulé s'élevait à 184 M\$ alors qu'il était de 218 M\$ au 31 décembre 2012. La transformation prévoit le remboursement complet de ces déficits cumulés.

PLANIFICATION ET MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Objectifs du projet

Par la modernisation de ses systèmes services et processus d'affaires, la SAAQ souhaite répondre aux attentes et besoins de sa clientèle, de ses partenaires et des autres administrations. Elle vise à faciliter l'accès aux services en lignes et à améliorer la qualité et l'efficacité de ses services. Le projet permettra également de faire face à l'augmentation du volume d'affaires.

Par ce projet, la SAAQ entend générer des bénéfices importants pour sa clientèle :

- augmenter et promouvoir l'utilisation des services électroniques en permis et immatriculation
- diminuer les coûts moyens par transaction en permis et immatriculation dans la prestation de services ainsi que les délais;
- faciliter la transmission de documents par voie électronique et rendre permanent le certificat d'immatriculation;
- instaurer le renouvellement automatique des permis de conduire et des certificats d'immatriculation et les regrouper sur une seule facture pour le particulier;

Enfin, la modernisation des ressources informationnelles de la SAAQ lui apportera des gains d'efficacité permettant le remboursement complet du déficit cumulé établi à 184 M\$ au 31 décembre 2016 et la récupération des investissements, et ce, sans augmenter la tarification auprès de sa clientèle.

Planification et gestion des ressources

Les investissements ne requièrent pas de crédits budgétaires. La SAAQ a obtenu des effectifs supplémentaires pour la réalisation de son projet. Elle sera en mesure de gérer la décroissance des effectifs obtenus, qui seront totalement remis à la fin du projet, grâce aux effets combinés des départs graduels à la retraite de certains employés et des effets du Plan de transformation. Par ailleurs, la SAAQ prévoit respecter l'enveloppe globale 2017-2018 à 2026-27 du Plan québécois des infrastructures (PQI). Elle souhaite que les besoins d'investissement additionnels en ressources informationnelles soient pris en compte jusqu'en 2020 lesquels se résorberont par la suite. Ce dossier a reçu l'autorisation du Conseil du trésor.

D'autre part, la Société souhaite également voir modifier certains articles de loi et règlements afin d'assurer ces gains d'efficacité et d'alléger la réglementation auprès des entreprises. Ces modifications concernent notamment l'immatriculation des véhicules.

Prise en comptes des citoyens et des usagers

Les clients réclament des services plus accessibles, davantage de services en ligne, moins de délais dans la prestation de services et de l'information de qualité (simples à obtenir, n'importe où).

Développement organisationnel

Ce projet de transformation permettra à la SAAQ de réaliser des gains d'efficience, tout en facilitant les transactions pour la clientèle. Il permettra le remboursement du déficit accumulé et la récupération des investissements sans hausser la tarification auprès de la clientèle.

Ce projet offre également l'opportunité de développer une masse critique de talents spécialisés en regard des nouvelles façons de faire en technologie de l'information qui sera profitable à l'ensemble de la communauté gouvernementale.