

CASA * Suivi des travaux

Where: Réunion Microsoft Teams
When: Mon Jun 13 17:00:00 2022 +00:00
Until: Mon Jun 13 17:30:00 2022 +00:00
Organisers "Giguère, Renée"
Required Attendees: "Giguère, Renée"
 "Collin, François"
 "Bérubé, Julie"
 "St-Pierre, Nathalie"
 "Rodrigue, Pierre"
 karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca
 denis.marsolais@saaq.gouv.qc.ca
 yves.frenette@saaq.gouv.qc.ca
 dave.leclerc@saaq.gouv.qc.ca
 "karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca" <karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca>
 "denis.marsolais@saaq.gouv.qc.ca" <denis.marsolais@saaq.gouv.qc.ca>
 "Yves.Frenette@saaq.gouv.qc.ca" <yves.frenette@saaq.gouv.qc.ca>
 "Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca" <dave.leclerc@saaq.gouv.qc.ca>
Optional Attendees: "Munger, Kathleen"
 "Lavoie Beaudet, Valérie"
 alain.genereux
 "Morin, Karine"
 cs_visio_900Youv913 <cs_visio_900youv913@mcn.gouv.qc.ca>
 "Massé, Éric" <eric.masse@mcn.gouv.qc.ca>

Téléchargez [Outlook pour iOS](#)

De : Giguère, Renée

Envoyé : Saturday, May 21, 2022 11:16:18 AM

À : Giguère, Renée; Collin, François

Bérubé, Julie; St-

Pierre, Nathalie; Rodrigue, Pierre

>; karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca

<karl.malenfant@saaq.gouv.qc.ca>; denis.marsolais@saaq.gouv.qc.ca

<denis.marsolais@saaq.gouv.qc.ca>; Yves.Frenette@saaq.gouv.qc.ca

<Yves.Frenette@saaq.gouv.qc.ca>; Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca

<Dave.Leclerc@saaq.gouv.qc.ca>

Cc : Munger, Kathleen; Lavoie Beaudet, Valérie

; alain.genereux

<alain.genereux

ecaire@ Morin, Karine

<cs_visio_900Youv913@mcn.gouv.qc.ca>

Objet : CASA * Suivi des travaux

Quand : 13 juin 2022 13:00-13:30.

Où : Réunion Microsoft Teams

Bonjour,

Voici la convocation pour la présentation des travaux en cours concernant le projet CASA à l'attention de M. Caire, son équipe et celle du SM-MCN. La rencontre est en présentiel (900, place D'Youville, 9^{ième} étage) mais je joins un lien Teams si besoin.

@M. Malenfant : N'hésitez pas à me faire parvenir votre présentation, le cas échéant, sous format électronique avant la rencontre.

Veuillez noter que vous devez prendre l'ascenseur de droite pour accéder directement au 9^{ième} étage.

Salutations

Renée Giguère
Secrétaire générale

Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

Ministère de la Cybersécurité et du Numérique

900, place D'Youville, 9^e étage, Québec (Québec) G1R 3P7



quebec.ca/gouv/ministere/cybersecurite-numerique

Réunion Microsoft Teams

Rejoindre sur votre ordinateur ou application mobile
[Cliquez ici pour participer à la réunion](#)

[Pour en savoir plus](#) | [Options de réunion](#)

Évolution des services avec la transformation numérique de la SAAQ

*Rencontre avec le ministre Caire et le cabinet du MCN
Société de l'assurance automobile du Québec*

13 juin 2022

Ce que les clients s'attendent de notre transformation numérique

Près de 9 M
de clients/
entreprises

Accès à plus de
services en ligne



Réduction du
délai de service



Pas de répétition
d'information
à chaque
interaction



ACTUEL



FUTUR





LIGNE VERTE

Clientèle générale

À moindre risque pour la sécurité routière et autonome dans la consommation des produits de la Société



**Offrir des services
simples et accessibles
Communications personnalisées
assurances et sécurité routière**



**Services en ligne
accompagner les clients vers le
virage numérique
(Projet CASA)**



**Centre de relation client
(Projet CRC)**



LIGNE ROUGE

Clientèle à risque

Personnaliser les interventions selon le facteur de risque ciblé

Clients dont les entreprises

Portrait de la clientèle



Contexte du milieu



Types d'entreprises



Types de véhicules



Accompagnement et réhabilitation des conducteurs à risque à la conduite



Offre de services dans un centre de services intégrés en sécurité routière

- Comportements
- Santé
- Évaluation des compétences
- Sécurité des véhicules



Suivis, réhabilitation et rafraîchissement selon les moments de vie du client



Accompagnement personnalisé



Activités de sensibilisation en sécurité routière

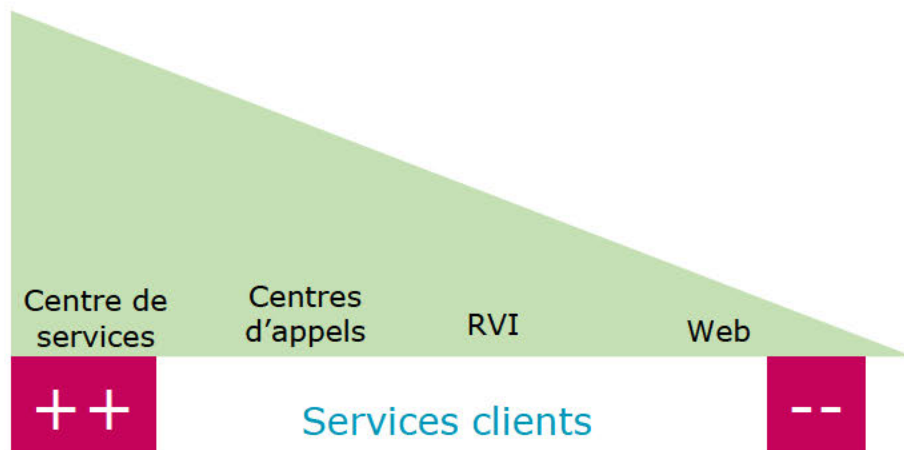
Mobilité et proactivité là où se trouvent les risques en sécurité routière



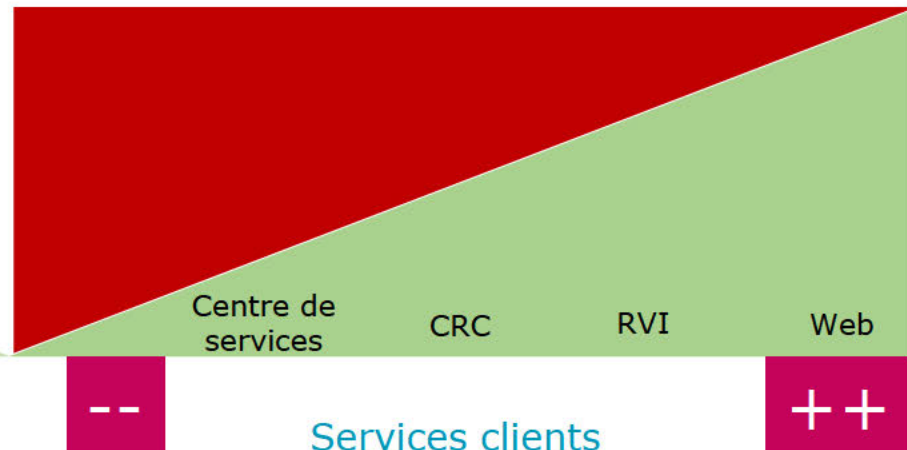
Partenariats internes et externes

Évolution de nos services à la clientèle

Maintenant



Vers



Projet CRC



Indicateur de risque

Les livraisons déployées

- Intégration des services téléphoniques des renseignements généraux dans la solution CRC
 - RVI renouvelée pour la clientèle
 - Nombre d'appels entrant non limité
 - Redirection des anciens numéros vers les renseignements généraux (numéro unique) ainsi que vers les bonnes équipes
 - RVI pour les équipes internes en soutien
- Nouveaux outils de travail
- Nouveaux mécanismes de contrôle pour la gestion des appels entrants
- Stratégie de renfort pour supporter la prise d'appels durant la période de stabilisation

Nov.
2021

Mars
2022

Avril
2022

Mai
2022

- Nouveau service automatisé pour les avis de paiements
- Ajout de nouvelles fonctionnalités
 - Rappel automatique
 - Sondage post-appel
 - Catégorisation des appels

- Création du centre de performance des CRC
 - Mise en place progressive des équipes
 - Nouveaux métiers à créer
 - Production des indicateurs pour l'aide à la décision

- Intégration des services téléphoniques pour le soutien aux partenaires (mandataires, commerçants, etc.)

Les bénéfices



POUR LA CLIENTÈLE

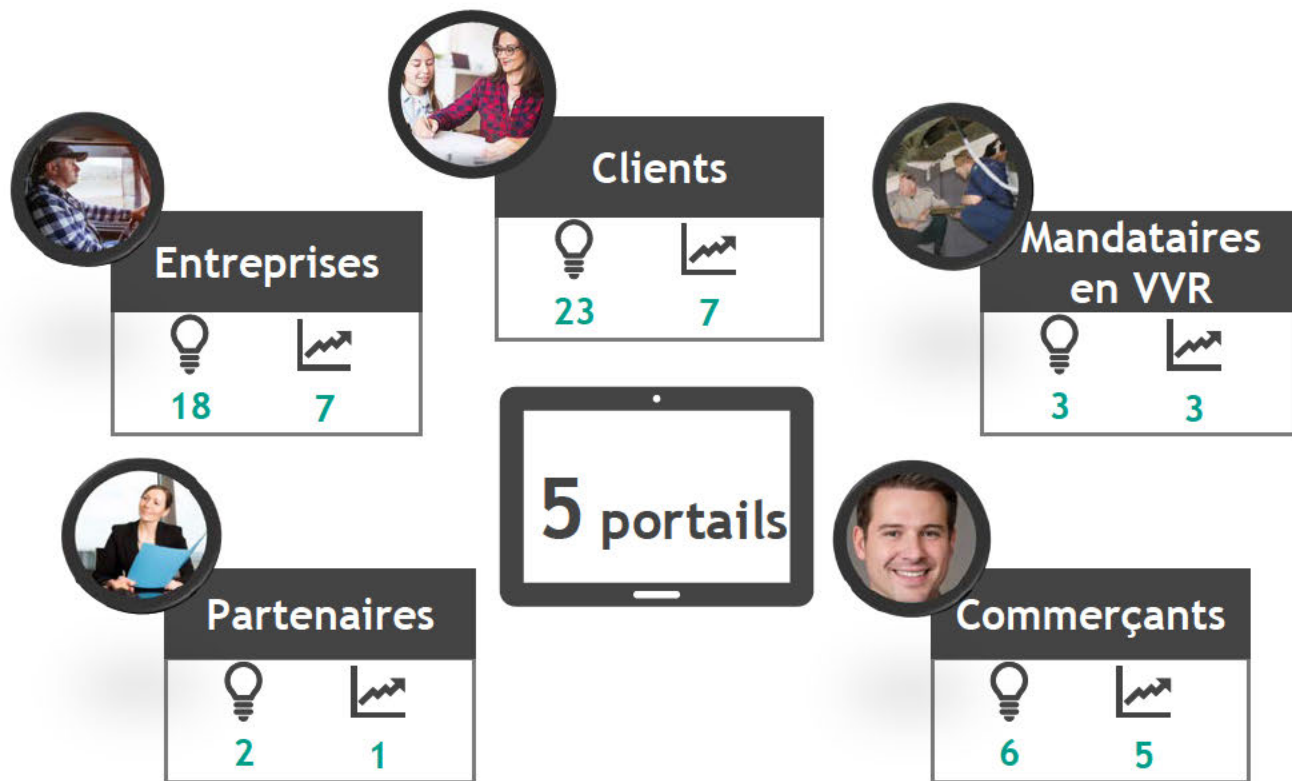
- RVI centrée sur le besoin de l'appelant : options et messages clairs
- Rationalisation du nombre de numéros de téléphone afin de simplifier le parcours du client
- Tous les appels téléphoniques pris en charge par la solution CRC
- Diffusion du temps d'attente permettant au client d'orienter son choix d'attendre ou de rappeler
- Possibilité offerte au client d'être rappelé lorsque son tour arrivera
- Diffusion de messages personnalisés
- Attribution de l'appel directement au bon employé, facilitant le traitement bout en bout de la réclamation



POUR LES EMPLOYÉS

- Simplification des options amenant une meilleure correspondance entre les raisons d'appel et les compétences des employés
- Toutes les interactions prises en charge dans la même solution (téléphone, courriel, médias sociaux)
- Virtualisation du CRC qui permet le décroisement de la prestation de services sur tout le territoire
- Tous les besoins du personnel de soutien des CRC couverts par une suite logicielle intégrée et moderne facilitant l'adoption de bonnes pratiques applicables aux CRC

Portails et authentification



💡 : Nouveaux services VVR : vérification de véhicules routiers

📈 : Services bonifiés

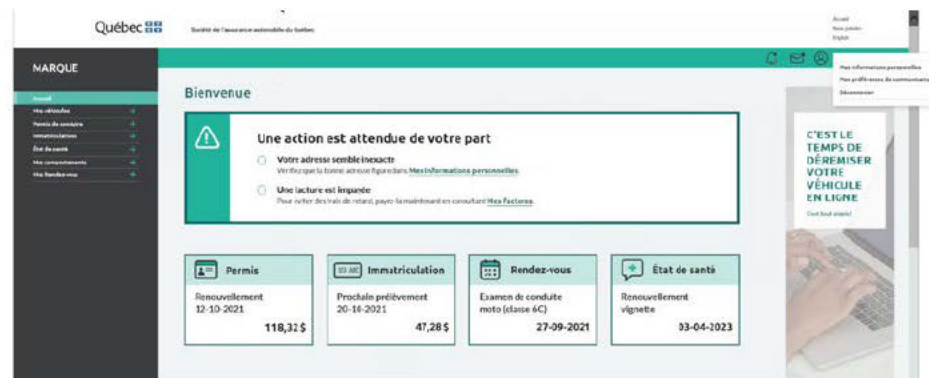
Avec le Service d'authentification gouvernemental

The screenshot shows the 'Créer votre compte' page on the Québec government website. The page includes fields for 'Nom d'utilisateur', 'Adresse courriel', 'Mot de passe', and 'Confirmer le mot de passe'. There are also checkboxes for 'J'accepte les conditions d'utilisation' and 'J'accepte de recevoir des communications'. The page is titled 'Québec' and 'Service d'authentification gouvernemental'.

Principaux changements clients et entreprises

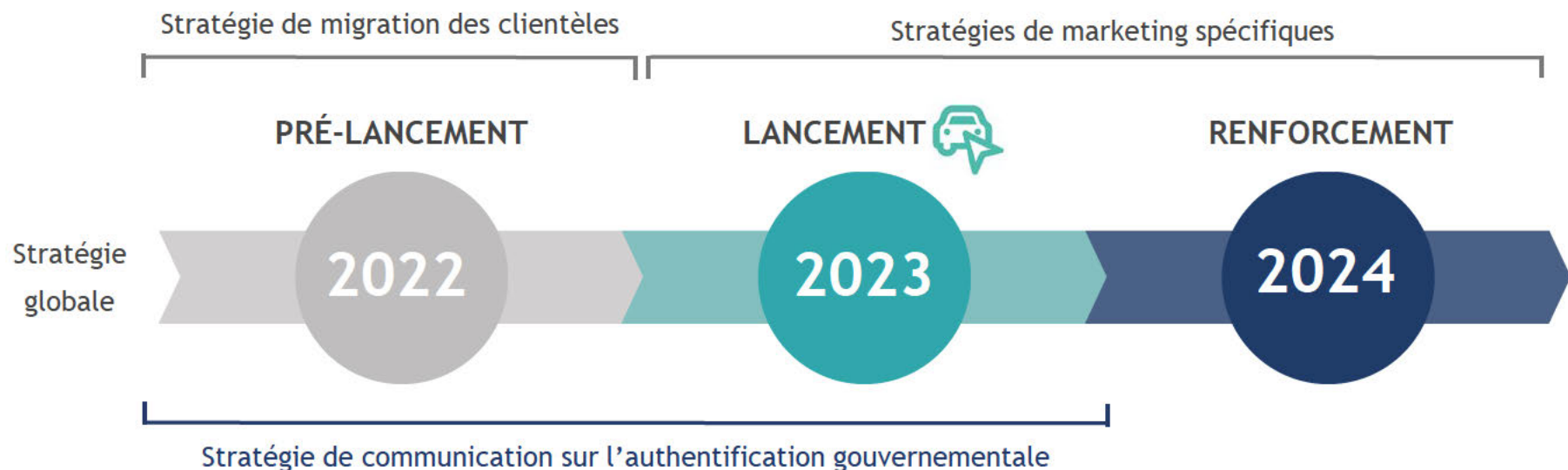
Dossier en ligne disponible 24/7

- consulter et modifier les informations en temps réel
 - mon permis,
 - mes véhicules,
 - mon certificat d'immatriculation,
 - mon dossier de conduite,
 - ma facture
- recevoir des notifications
- recevoir et transmettre des documents électroniques de façon sécurisée
- imprimer des documents



Autonomie
Gain de temps
Diminution des déplacements
Simplification des démarches

STRATÉGIE D'ADHÉSION AUX SERVICES NUMÉRIQUES



Ce que nos employés souhaitent

Près de 3000
employés

2000 VPASRR
400 VPCRSV
+500 mandataires

Mieux
accompagner
le client et offrir
des services
personnalisés

Avoir accès à
l'information
complète
sur le client

Des outils
simples et
intuitifs



Société de l'assurance
automobile
Québec

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Principaux changements employés et gestionnaires



De nouveaux outils

- performants
- intégrés
- conviviaux
- modernes

+++ accompagnement des clientèles spécifiques

Agent du service à la clientèle

Agents Dashboard

Applications

Identification client

Interaction client

Paiement de service

Portail global

Données client

Permis de conduire

Véhicules

État de santé

Comportement

Comptes client

Indemnisation

Calvin Spitzer 513220046005 Montréal QC

Demande de service information en cours

Présence d'un solde dû

Portrait global

Permis

Privilège de conduire enregistré

Permis de conduire

Référence : PRO0000055

Statut : **Non expiré**

Classe : 5, 10, 8

Échéance : 2021-02-12

Conditions : 2026-03-03

Apprenti conducteur

Référence : PRO0000005

Statut : **Validé**

Classe : 8B

Échéance : 2029-10-01

Conditions : 2032-01-20

Permis chauffeur aut.

Numéro : PE0040226

Statut : **Validé**

Échéance : 2021-11-07

Échéance : 2023-04-06

Historique des événements

2021-10-27 : Changement d'adresse

2021-10-26 : Changement d'adresse

2021-10-26 : Changement d'adresse

2021-10-26 : Changement de la possession de biens

2021-10-19 : Réactualisation permis chauffeur matériel

Comportement

Unité PDI : 15

Points cumulés : 0

Exigences : **Payez en totalité la somme due en cotisations**

Évaluation PERSECUT - (Sous-évaluation)

2020-10-16 : Suspension pour accident sans assurance (ASA)

Échéance : 2020-11-09

Fin : 2023-02-02

2020-10-08 : Suspension pour accident sans assurance (ASA)

Échéance : 2020-11-02

Fin : 2023-02-02

État de santé

Suit médical : 2020-12-01

Statut : **En cours**

Rapport : XAV Autorisation de conduire

Évaluations : 28 Rapport sur l'état de santé

Échéance : 2021-05-31

Statut : **En cours**

Comptes client

Solde arriéré : 243,42 \$

PSA en cours : Non

Date du dernier paiement reçu : 2021-09-17

Montant du dernier paiement reçu : 147,05 \$

Indemnisation

Véhicules

Avis de paiement dû

Nombre de véhicules : 10

Plaque : ABE3180

NV : SKYPOXCHLGM65225

Statut : **En cours**

Échéance : 2021-11-30

Plaque : 197626

NV : JVA-0FBA04FACUS20

Statut : **Remboursé**

Échéance :

Plaque : V00960

NV : JEVAG-0POTS154799

Statut : **Remboursé**

Échéance :

Transit routier

Déclaration CTQ : Non

Date de la dernière évaluation : 2021-10-19

Évaluation du CIVL	Nombre d'infractions	Points du dossier	Points à ne pas attendre
Règles de circulation	0	0,0 (0%)	16
Utilisation d'un véhicule lourd	0	0,0 (0%)	14
Implications dans les accidents	0	0,0 (0%)	9
Global conducteur	0	0,0 (0%)	18

Événements entraînant un transfert immédiat à la CTQ : Non

Utilisé par tous les employés

une vue complète du dossier client

une aide en ligne pour le guider

une base de connaissance intégrée

Partenaires portrait

140 types de partenaires externes



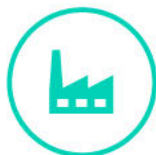
**Conseil
canadien des
administrateurs
en transports
motorisé**



Corps policiers
(dont le Centre de
renseignements
policiers du Québec
(CRPQ))



**Ministères et
organismes** (dont
la Commission des
transports du Québec
(CTQ))



**Entreprises
privées**
(dont les institutions
financières)



**Commerçants
de véhicules**



Villes



**Mandataires en
vérification de
véhicules
routiers**



**Organismes
judiciaires**



**Centre de
Formation au
Transport**



**Autres
partenaires**

Volumétrie

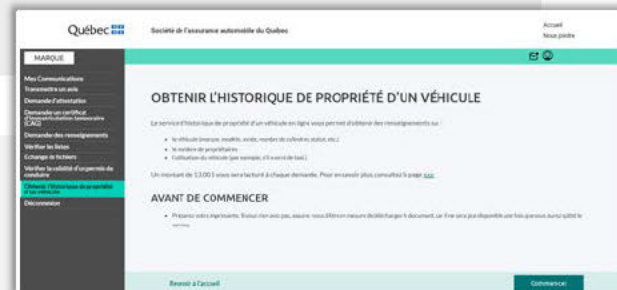
68

Échanges par interfaces

72

Autres modes d'échange
(Services WEB, fichiers, portail, manuels)

Plus de 5000
partenaires utilisateurs
distincts



État d'avancement du projet CASA - Juin 2022

Résultat au rendez-vous
Peu de marge de manœuvre

Le statut détaillé du projet ainsi que le rapport de vérification externe EY ont été présentés aux membres du comité de vérification et des technologies le 7 juin dernier. L'ensemble de l'information disponible confirme la faisabilité de la mise en production de CASA pour le 3 janvier 2023 tel que prévu.

Appréciation
globale

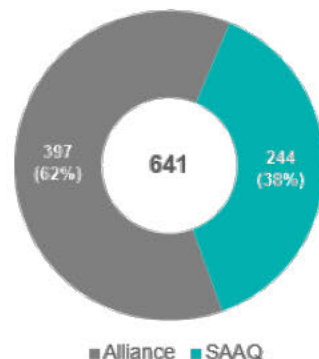


CASA - Coûts du projet (en millions de \$)	Date	Budget	Coûts réels au 2022-05-14
Conception globale	31 mars au 31 décembre 2017	55,3	Coût final : 55,3
L1 - Ressources financières, matérielles et RH	1er novembre 2017 au 30 septembre 2019	116,6	Coût final : 116,6
L2 - Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et Contrôle routier	1er novembre 2017 au 31 mars 2023	416,0	334,1
L3 - Indemnisation	À venir	64,8	-
Contingence		29,3	13,1
TOTAL		682,0	519,1

Révision des bénéfices : octobre 2021

Véhicule contractuel CASA (M \$) (2017 – 2027)	Véhicule contractuel	Utilisation au 2022-05-14	Solde
Services professionnels et formation	327,2	275,6	51,6
Licences SAP	57,6	53,5	4,1
Infrastructures	25,6	25,6	-
TOTAL - PROJET CASA	410,4	354,7	55,7
TOTAL - OPÉRATIONS SUPPORT ET LICENCES	48,0	38,4	9,6
TOTAL DU CONTRAT	458,4	393,1	65,3

Répartition des équipiers CASA (Mai 2022)



Indicateurs d'affaires	Appréciation	Commentaires
Gestion du véhicule contractuel	◆	Une stratégie contractuelle est en cours de validation afin de s'assurer du maintien de l'expertise de l'Alliance actuellement en place.
Rentabilité et tarification administrative aux citoyens	●	Respect de l'engagement. Aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens.
Remboursement du déficit cumulé	●	Retour à l'équilibre budgétaire : l'entente avec le ministère des Finances concernant l'échéancier de remboursement du déficit cumulé de la Société a été renouvelée le 1 ^{er} avril 2022.

Accompagnement intensif des employés par les SU pendant la phase de stabilisation



Sommaire des indicateurs du projet CASA - Juin 2022

Item		Appréciation
Délais		La majorité des résultats sont au rendez-vous. A six mois de la mise en production, toutes les activités du projet sont suivies de façon serrée et leur séquençage est ajusté pour assurer l'atteinte de résultats optimaux.
Coûts		Le budget autorisé pour la réalisation de la livraison 2 est suffisant pour l'achèvement du projet.
Portée		La portée globale du projet est respectée. Les marges de manœuvre sont utilisées pour terminer la réalisation des processus d'affaires. Le plan de livraison est en place et l'exécution se déroule normalement.
Ressources humaines 	SAAQ	Les défis relatifs aux ressources humaines sont en continu et sous surveillance constante. Chaque départ a un impact immédiat sur la vélocité. La collaboration avec notre partenaire, en regard du comblement de postes SAAQ par des ressources de l'Alliance (substitution des ressources), se poursuit.
	Alliance	
Risques		• Risques relatifs aux ressources humaines avec plan d'action (réf.: point précédent). • Nouveau risque associé à la solution d'authentification gouvernementale (SAG). Plan d'action interministériel en élaboration : – La SAAQ est contributeur au niveau du processus d'authentification (permis de conduire); – La SAAQ sera le premier MO à utiliser la solution à plein volume.
Bloquants stratégiques		Aucun bloquant stratégique.
Bénéfices		Bénéfices et rentabilité évalués en octobre 2021. Mise à jour prévue en décembre 2022.
Gestion de l'entente		Les modalités du contrat sont appliquées à chacun des cycles. Des discussions contractuelles sont en cours avec l'Alliance afin de mitiger certains risques.