



Commission de l'administration publique

PAR COURRIEL

Québec, le 16 mai 2019

Madame Nathalie Tremblay
Présidente et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du Québec

Objet : Examen du Rapport annuel de gestion 2017

Madame la Présidente,

Le 28 mars 2019, la Commission de l'administration publique s'est réunie en séance de travail afin d'examiner les rapports annuels de gestion de ministères et d'organismes publics assujettis au chapitre II de la *Loi sur l'administration publique*. Parmi ceux-ci figurait le rapport annuel de gestion 2017 de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Je vous transmets ici les observations faites par les membres de la Commission lors de cet examen.

Le plan stratégique 2016-2020 de la Société de l'assurance automobile du Québec présente plusieurs traits exemplaires. Articulé autour d'indicateurs de résultat mesurables et pertinents, il tient compte à la fois de la mission de la société d'État et du contexte dans lequel elle évolue. En l'absence de cibles intermédiaires ou annuelles, les membres de la Commission se réjouissent que la plupart des indicateurs soient mesurés annuellement et affichent une progression satisfaisante vers la cible. Ils remarquent en outre que la SAAQ a enchâssé ses résultats eu égard aux objectifs de développement durable et à sa déclaration de services aux citoyens dans la présentation de ses résultats stratégiques. Si cette présentation peut rendre plus ardue la seule consultation des résultats stratégiques, elle forme néanmoins un ensemble plus cohérent qui témoigne de l'importance que la SAAQ accorde au développement durable et à la qualité de ses services.

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3
Téléphone : [REDACTED]
Télécopieur : [REDACTED]
cap@assnat.qc.ca

...2

Avec un taux de satisfaction globale de 86 %, la SAAQ offre des services de qualité à la population. À l'appui de ce constat, les membres de la Commission notent que 13 des 19 engagements de la déclaration de services aux citoyens sont remplis plus de 9 fois sur 10 et 17, plus de 8 fois sur 10. En revanche, les membres s'interrogent sur la hausse du nombre de plaintes fondées déposées au Protecteur du citoyen à propos de la Société de l'assurance automobile depuis 2015-2016, considérant que le nombre de plaintes fondées reçues par la Société elle-même est en baisse depuis 2015.

Sur le plan des ressources, la SAAQ affiche des résultats intéressants. Aux yeux des membres, les taux de fidélisation et de mobilisation de son personnel apparaissent particulièrement enviables dans le contexte actuel. Le taux de capitalisation du Fonds d'assurance automobile lui semble tout aussi confortable. La SAAQ peut se féliciter de maintenir des frais d'administration plus bas que la moyenne gouvernementale. En ce qui concerne les ressources informationnelles, toutefois, les membres sont préoccupés par le contrat visant à mettre sur pied le Carrefour des services d'affaires (CASA). Ils demandent à recevoir annuellement un état d'avancement détaillé de ces travaux. De plus, ils aimeraient obtenir des précisions sur les mécanismes de surveillance et de contrôle de ce chantier. Enfin, la Commission vous saurait gré de bien vouloir lui transmettre une copie du contrat conclu avec le groupe LGS/SAP (SEAO n° 928582)

Par ailleurs, la Commission souhaite obtenir réponse aux questions suivantes:

- Quels sont les délais entre la réception d'une demande d'indemnisation et l'établissement de l'admissibilité à une indemnité de remplacement de revenu?
- Quels sont les délais pour déterminer si les blessures subies lors d'un accident de la route laisseront des séquelles?

Enfin, je vous informe que les principaux constats de la Commission seront publiés dans un chapitre de son 39^e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics. La version électronique du rapport vous sera transmise dans les jours suivant son dépôt à l'Assemblée nationale, en juin 2019.

Je vous invite à transmettre vos commentaires sur ces observations au secrétaire de la Commission, M. Marc-Olivier Bédard, à l'adresse cap@assnat.qc.ca.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à mes sentiments les meilleurs.

Le président de la Commission,



Carlos J. Leitão

Député de Robert-Baldwin

Québec, le 31 juillet 2019

Par courriel

Monsieur Carlos J. Leitaó
Assemblée Nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

**OBJET : Examen du Rapport annuel de gestion 2017 – Société de l'assurance
automobile du Québec (SAAQ)**

Monsieur le Président,

Vous trouverez ci-joint les informations demandées dans votre lettre du 16 mai dernier, suite à l'examen pour la Commission, du rapport annuel de gestion en 2017 de la SAAQ.

De plus, nous avons pris connaissance des observations de la Commission publiées en juin dernier dans son 39^e rapport. Nous tenons à la remercier d'avoir, par ces constats, reconnu les résultats positifs qu'a connus la SAAQ en 2017, fruit de l'engagement de chacun des membres de l'équipe à offrir des services de qualité à tous nos clients.

En ce qui concerne plus spécifiquement le chantier Carrefour des services d'affaires (CASA), bien que le RAG étudié était celui de 2017, nous avons cru bon de vous dresser un état d'avancement plus récent, soit en date de juin 2019.

Nous vous proposons de vous transmettre le prochain au premier trimestre de 2020 sur la base de l'avancement au 31 décembre 2019 et par la suite au 31 décembre des années suivantes, question de s'arrimer avec la fin d'année de la SAAQ.

Par ailleurs, étant donné que les documents relatifs au contrat LGS/SAP contiennent des renseignements dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité de procédés de sécurité propres à la Société, de même que des renseignements de nature confidentielle fournis par des tiers, nous vous saurions gré d'en limiter la diffusion.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toutes informations additionnelles.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente et chef de la direction,



Nathalie Tremblay, FCPA, FCA

p.j. : Table des matières

Document 1 : Plaintes

Document 2.1 : Chantier carrefour des services d'affaires (CASA)

Document 2.2 : État d'avancement

Document 2.3.1 : Contrat de licence et droits d'utilisation de progiciels signé

Document 2.3.2 : Contrat cadre signé

Document 2.3.3 : Contrat de services prof. et de ventes d'équipements signé

Document 3 : Indemnisation