

TOPO

PLAN DE TRANSFORMATION ET DE MODERNISATION SIGNIFICATIF DES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET PROCESSUS D'AFFAIRES

CONTEXTE

Le plan de transformation de la SAAQ est l'un des projets gouvernementaux d'amélioration et de modernisation des services aux citoyens du secteur de la révision permanente des programmes du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Le président du Conseil du trésor prévoit présenter au Comité des priorités la liste des projets retenus.

Il est envisagé par le SCT de faire une annonce publique sur le thème de la modernisation des services à la clientèle, qui pourrait interpeller le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports sur le projet de la SAAQ.

PROJET SAAQ

La SAAQ a entrepris un plan de transformation et de modernisation significatif des services à la clientèle et de ses processus d'affaires. Au centre de son plan stratégique 2016-2020, cette transformation apportera des bénéfices importants pour la clientèle, la SAAQ et le gouvernement.

OBJECTIFS DU PROJET

La SAAQ souhaite simplifier les services et répondre aux besoins de sa clientèle, de ses partenaires et des autres administrations. Elle vise principalement à augmenter et à faciliter l'accès aux services en ligne, incluant les téléphones intelligents et les tablettes, et à améliorer la qualité et l'efficacité de ses services tel que notamment :

- Offrir un dossier client intégré, tant aux particuliers qu'aux entreprises, qui permettra d'avoir une vue d'ensemble des services de la SAAQ :
 - Dossier de conduite
 - Véhicules
 - Réclamations
 - Dossier médical
 - Sanctions
 - Informations relatives au permis de conduire
 - Permettre une communication entre la SAAQ et le client via ce dossier client

Société de l'assurance automobile du Québec
Date : Le 9 février 2018

Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance

Page [APG]

- Transfert de véhicule entre particuliers fait via le Web
- Remplacement de vignette de stationnement pour personne handicapée en ligne
- Faciliter la transmission de documents par voie électronique
- 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

Ces services seront accessibles graduellement à compter de 2020. Il est à noter que depuis 2017, les personnes accidentées de la route peuvent compléter une demande d'indemnisation en ligne, incluant les téléphones intelligents et les tablettes.

PLANIFICATION ET GESTION DES RESSOURCES

Les investissements ne requièrent pas de crédits budgétaires. Le financement se fera à même les budgets de la Société, et ce, sans hausse de tarif pour le citoyen. Par ailleurs, la SAAQ a obtenu du gouvernement les effectifs supplémentaires pour la réalisation de son projet ainsi que l'enveloppe d'investissement requis au PQI.

MESSAGES POUR LE MINISTRE

- Pour améliorer le service à la clientèle, la Société de l'assurance automobile du Québec a entrepris un vaste chantier qui amènera des changements importants aux services offerts à la population dès 2020.
- Ces changements viendront simplifier la vie des clients dans leurs transactions avec la Société.
- Plusieurs services en ligne seront ainsi disponibles pour les citoyens, notamment :
 - Un dossier client unique et une facture unique;
 - Le transfert d'un véhicule entre particuliers;
 - Le remplacement de vignette pour personne handicapée
 - Le suivi du dossier de réclamation et la correspondance à ce sujet
- Cette transformation se fera sans hausse de tarifs pour les clients et s'inscrit dans la volonté gouvernementale de modernisation de ses services à la clientèle.

Société de l'assurance automobile du Québec Date : Le 9 février 2018	Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance
---	---