

TOPO

PROJET CASA – SAAQ

CONTEXTE

La Société a entrepris un vaste Plan de transformation du nom de CASA (**C**arrefour des **s**ervices **d'**affaires) qui vise à concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société dans le cadre du Plan stratégique 2016-2020.

La Société a pris le virage numérique notamment pour répondre à la désuétude technologique qu'elle vivait, mais également pour transformer ses façons de faire et ainsi bonifier l'expérience de ses clients, de ses employés et pour simplifier la relation avec ses partenaires, et ce, pour rendre notre organisation encore plus efficiente.

La Société est donc parfaitement alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant une solution du marché, un progiciel de gestion intégré (PGI), comme levier de transformation.

Les travaux se poursuivront jusqu'en 2022.

Le budget estimé pour l'ensemble des travaux serait de l'ordre de 370 M\$ mais amènera des bénéfices à long terme.

Le recours à des équipes en Inde fait partie du contrat avec les fournisseurs; il ne s'agit pas de sous-traitance, ces équipes font partie de leurs employés et possèdent une expertise de pointe spécifique.

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
- 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.

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

- La SAAQ modernise ses systèmes informatiques pour bonifier son service à la clientèle.
- À terme, l'investissement permettra entre autres d'ajouter près d'une cinquantaine de nouveaux services en ligne, notamment :
 - Un dossier client unique et une facture unique;
 - Le transfert d'un véhicule entre particuliers;
 - Le remplacement de vignette pour personne handicapée
- L'investissement était nécessaire car le système qui date de plus de 30 ans est désuet et le fournisseur a annoncé son intention de ne plus supporter cette technologie.
- Cet investissement se fait sans augmenter les frais administratifs de la clientèle.
- Le projet, qui est dans sa phase de réalisation, respecte toujours les coûts, les échéanciers et sa portée.
- Des mécanismes de gestion, basés sur les meilleurs pratiques, ont été mis en place par la SAAQ. Un suivi rigoureux est effectué à la fois par le conseil d'administration et le comité de direction pour assurer la réussite du projet.
- De plus, tout au long du projet un suivi serré des risques associé est effectué, ainsi qu'un contrôle réalisé par un vérificateur externe.
- Il est important d'ajouter que, en ce qui concerne le maintien de l'expertise, 70% des postes névralgiques sont occupés par des ressources internes.
- Le Conseil du trésor a approuvé le mode d'octroi de ce projet et la réalisation du projet fait l'objet d'un suivi par une reddition de compte.