

De : [Fournier, Nadia](#)
À : ["Gravel, Dave"](#); ["Roy, Maxime \(Cabinet\)"](#); ["Bernard-Abel, Léonie"](#)
Objet : Fiches en prévision de la rentrée parlementaire
Date : 7 septembre 2023 11:33:00
Pièces jointes : [Rentrée parlementaire 2023.zip](#)
[image002.png](#)
[image003.png](#)

Bonjour,

Vous trouverez ci-joint l'ensemble des fiches mises à jour en prévision de la rentrée parlementaire. À noter que je vous transmettrai sous peu une nouvelle mise à jour de la fiche relative au retour à la normale (avec statistiques plus récentes).

Bonne journée!



Nadia Fournier, directrice

Direction des relations gouvernementales et du soutien administratif

Vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage

Québec (Québec) G1K 8J6

Cellulaire :

nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES – RENTRÉE PARLEMENTAIRE

Transition numérique

Historique du dossier

1. Suivi du contrat – CASA

Déploiement

2. Campagne de publicité SAAQclic (7 millions)
3. Préparation au déploiement CASA en réponse aux commentaires du SFPQ
4. Mandataires – Transformation numérique et rémunération

Arrêtés ministériels

5. Arrêtés ministériels en vigueur dans le cadre de la transition numérique

Problématiques spécifiques

6. Immatriculation d'un véhicule en copropriété
7. Virage technologique et impact sur les corps policiers
8. Partenaires judiciaires
9. Portail commerçants et problématiques reliées
10. Comptes clients
11. Traitement des demandes des dossiers de santé / comportement des conducteurs et des vignettes de stationnement pour personnes handicapées
12. Réutilisation de la photo
13. Remisage
14. Mandataires – non-renouvellement d'ententes
15. Accessibilité aux lignes téléphoniques, permis et immatriculation
16. Perception TVQ commerçants

Autres

17. Rapport PWC (VPEN) – À venir
18. Examens de l'autorité des marchés publics
19. Retour à la normale
20. Accueil dynamique et priorisation en centres de services et chez les mandataires
 - a) Annexe – Gestion dynamique en points de services

Sujets généraux

Sécurité routière

21. Stratégie de prévention en sécurité routière et investissements en sécurité routière
22. Bilan routier partiel
23. Motocyclette
24. Alcool

- 25. Drogues
- 26. Trottinettes électriques et micromobilité
- 27. Comité de travail sur les usagers vulnérables
- 28. Usagers vulnérables (VPSMSREE)
- 29. Sécurité des piétons
- 30. Port de la ceinture de sécurité
- 31. Plan d'action en sécurité routière – Projets sous la responsabilité de la Société
- 32. Accidents impliquant des véhicules lourds et mesures mises en place

Accès sécuritaire au réseau routier

- 33. Formation obligatoire classe 1 (véhicules lourds) et mise à l'essai de la formation
- 34. Accessibilité aux rendez-vous et examens pour les classes 1 et 5
- 35. Gestion de la performance des écoles de conduite - Modernisation du modèle d'affaires
- 36. Remorquage des véhicules saisis au nom de la Société et indexation des frais de remorquage
- 37. Immatriculation des motos trois roues artisanales ou modifiées
- 38. Déménagement du centre de services de Saguenay
- 39. Centre de services Drummondville
- 40. Reconnaissance d'expérience de conduite des nouveaux résidents – Échange de permis de conduire
- 41. Santé des conducteurs
- 42. Troubles neuro cognitifs
- 43. Programme de remplacement des plaques délaminées

Affaires juridiques et corporative

- 44. Action collective (PERRCCA)
- 45. Perception de la taxe sur l'immatriculation des véhicules sur le territoire de la CMM
- 46. Accident sur l'autoroute 440 – [REDACTED]
- 47. Inscription du marqueur de genre X sur le permis de conduire

Contrôle routier, sécurité des véhicules

- 48. Situation des contrôleurs routiers
- 49. Dispositif de consignation électronique
- 50. Véhicules gravement accidentés
- 51. Contrôle du transport rémunéré de personnes par automobile (ajout situation ADM)
- 52. Programme de reconnaissance des bons comportements des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds
- 53. Règlement sur les feux verts clignotants
- 54. Véhicules militaires

Service aux assurés

- 55. Améliorations – Services à la clientèle (Projet de loi)
- 56. Indemnisation des accidentés
- 57. Groupes de défense des accidentés

Contributions d'assurances, finances, enquêtes et contrats

- 58. Contributions d'assurance
- 59. Situation financière du Fonds d'assurance automobile au 31 décembre 2022
- 60. Permis de conduire retrouvés dans un écocentre
- 61. Situation financière SAAQ et résorption du déficit

Autres

- 62. Demande exemption d'assurances responsabilité réseaux de transport
- 63. Portrait du recours à l'externe « 2022 »
- 64. Sécurité de l'information
- 65. Gestion documentaire de la banque de photos (reconnaissance faciale)

1. ÉLÉMENTS DE RÉPONSE SUGGÉRÉS

- La Société a entamé une vaste transformation numérique (CASA) qui a pour objectifs de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société, de remédier à la désuétude technologique affectant les domaines d'affaires de l'Accès sécuritaire au réseau routier (ARR) et du Fonds d'assurance (FA), ainsi que la désuétude fonctionnelle touchant le domaine de l'accès sécuritaire au réseau routier.
- CASA est aligné avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec en utilisant, comme levier, une solution du marché soit un progiciel de gestion intégré (PGI).
- Le contrat CASA a été signé le 14 juin 2017 avec l'Alliance LGS/IBM.
- La réalisation de CASA s'effectue selon une approche de **partage de risques** avec l'Alliance.
- La Société est maître d'œuvre et d'ouvrage de CASA et, par conséquent, en assure la gestion. Les mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet.
- La **1^{ère} livraison** a été effectué en **janvier 2019**.
 - Les différents outils livrés concernent les ressources humaines, financières et la gestion de la relation avec les partenaires (contrats).
- La **2e livraison** a été déployée en **février 2023** visant principalement la livraison de **Saaqclic**.

2. RÉSUMÉ DE L'ENJEU

- L'Autorité des marchés publics effectue actuellement un examen du processus d'exécution du contrat auquel la SAAQ collabore.
- Un deuxième avenant ayant été signé le 11 août 2023, la dépense supplémentaire devra être publiée au Système électronique d'appel d'offres (SÉAO) dans les 60 jours puisque l'augmentation cumulative est de 25 % de la valeur initiale du contrat.

Montant initial

458,4 M\$

Montant après l'avenant 1

- 504,1 M\$ → Considérant qu'un **avenant** de 45,7 M\$ (9,96 % du montant initial) a été signé à l'automne 2022 pour couvrir les coûts des ajouts de portée au projet – principalement celle de Contrôle Routier Québec qui œuvre dans le domaine des permis de conduire et de l'immatriculation de l'industrie des véhicules lourd et à la replanification du déploiement de décembre 2022 à février 2023.

Non publié au SÉAO car augmentation de moins de 10 %.

Montant actuel

- 573,0 M\$ → Considérant qu'un deuxième **avenant** augmentant le coût du contrat de 68,9 M\$ (15,03 % du montant initial) a été conclu avec l'Alliance pour gérer les risques associés à la rareté de main d'œuvre du domaine des technologies et celle de l'expertise spécifique propre à SAAQClic. Conséquemment, il a été convenu de conserver une équipe en place jusqu'en décembre 2024, assurant ainsi une stabilité organisationnelle.

- L'avenant 1 (45,7 M\$) et l'avenant 2 (68,9 M\$) devront être publiés au SÉAO, car il s'agit d'une augmentation totale de plus de 10 % de la valeur initiale du contrat. La Société doit publier au plus tard dans les 60 jours de la signature, soit le 10 octobre 2023.

1. ÉLÉMENTS DE RÉPONSE SUGGÉRÉS

- La Société de l'assurance automobile du Québec (La Société) a mis en place une stratégie pour assurer la formation et la préparation de ses employés, plus particulièrement les préposés en service à la clientèle (comptoir et téléphone). Cette formation a débuté près de 8 mois avant que ne débute la période de transition.
- La formation des employés de la Société (toutes catégories) représente au-delà de 55 000 heures de formation.
- Le plan de préparation des employés comportait trois phases :
 - Préparation
 - Formation
 - Raftaichissement
- Les employés ont participé à des mesures d'ouverture au changement (sondages) tout au long du processus afin de pouvoir s'exprimer sur leur niveau de confiance et sur les écueils qu'ils rencontraient.
- Dans un souci de continuer d'accompagner les employés dans la maîtrise de leurs nouveaux outils, des formations de perfectionnement sont aussi données comme ce fut le cas en juin et à l'automne prochain.

2. RÉSUMÉ DE L'ENJEU

Le plan de préparation des employés comportait trois phases ainsi qu'un suivi du niveau de confiance des employés à effectuer leurs tâches.

Phase 1 – Préparation

- **Stratégie de gestion de changement** : diffusion d'information et présentation des changements à venir par les gestionnaires à l'aide de trousse d'information pour assurer l'appropriation de la transformation et permettre d'augmenter la connaissance de nos équipes.
- **Prolongation des rencontres d'équipe** (une heure de plus par semaine : rencontre de deux heures) pour s'approprier les changements. Plage horaire permettant aux gestionnaires de présenter différents volets de la transformation à venir et donner les directives appropriées.
- **Formation de superutilisateurs** (environ 160 ressources, ratio entre 1/10 et 1/15 employés en fonction du rôle) afin de pouvoir soutenir les employés dans l'utilisation du système et des nouvelles façons de faire. Le niveau de confiance de ces derniers à pouvoir jouer un rôle de proximité a été évalué régulièrement et variait entre 7,5 et 8 sur 10 (soutien de proximité).

Phase 2 – Formation sur six semaines à raison d'une journée par semaine qui a été privilégiée pour favoriser une montée en compétence graduelle et se tenir le plus près possible du déploiement (7 novembre au 16 décembre 2022).

- Diffusion de trousse préparatoires avant chaque semaine de formation
- Diffusion des formations par des superutilisateurs aux employés
 - *Environ 37 heures, pour les préposés en service à la clientèle au comptoir*
 - *Environ 18 heures, pour les préposés en service à la clientèle au téléphone*
- Des préposés en service à la clientèle téléphonique ont aussi reçu une formation sur l'accompagnement des clients à utiliser SAAQcllic.
- Tout au long du parcours de formation, le niveau de confiance des apprenants a été évalué de façon hebdomadaire pour atteindre 94 % la dernière semaine de formation (sentiment d'être en mesure de réaliser ses tâches dans le nouveau système).

Phase 3 – Raftaichissement de quelques heures chaque semaine totalisant une douzaine d'heures (janvier et février 2023) pour maintenir la montée en compétences et approfondir certains sujets.

- Durant cette période, le sentiment de confiance du personnel en vue du déploiement a été mesuré de façon hebdomadaire et oscillait entre 7,5 et 8,2 sur 10.

ANNEXE

Autres informations

- Un outil de suivi des directives et des éléments probants de la transformation est disponible pour tous les employés (Base de connaissance) et mise à jour en continu. Cette bibliothèque contient toutes les directives, procédures et outils de travail pour bien outiller les employés.
- Opération « un jour dans la vie d'un employé d'un centre de service » qui a été réalisée sur une période de quatre jours. Une dizaine d'employés incluant des superutilisateurs afin de refaire les transactions d'un centre de service lors d'une journée type. Cette opération a permis d'apporter des ajustements dans la préparation du déploiement.
- Ouverture pour des clients sur rendez-vous, le 17 et 18 février 2023, afin de pouvoir pratiquer des transactions avant l'ouverture officielle le 20 février 2023.
- Les superutilisateurs sont des ressources identifiées dans chaque équipe pour aider au développement et tester le système. Les superutilisateurs ont été identifiés à partir de 2021 et sont des parties prenantes impliquées dans le déploiement.

Ajustement à la période de formation

- À partir du 13 mars 2023, afin de bonifier la force de frappe pour le service à la clientèle, les rencontres d'équipe ont été remplacées par une nouvelle façon de faire.
- Des capsules de formation d'une dizaine de minutes étaient envoyées aux employés de la Société et des mandataires, trois à cinq fois par semaine, afin qu'ils puissent les écouter tous les jours avant le début de leur quart de travail, et ce, en temps supplémentaire. De plus, une période de 30 minutes hebdomadairement était allouée, en temps supplémentaire, pour assurer une rencontre d'équipe afin de faire le point de la semaine.
- À partir de la semaine du 10 avril dernier, les rencontres d'équipes d'une heure ont repris sur une base régulière compte tenu du besoin de consolidation des informations en contexte de stabilisation.

Stratégie de formation pour les renforts déployés

- À la suite des turbulences liées au déploiement, des employés de toutes les vice-présidences ont été appelés en renfort sur le terrain pour assurer l'accueil dynamique des files d'attente et accompagner des clients dans les Espaces SAAQclic. Pour se faire, des formations préalables ont été obligatoires pour tous ces employés allant de trois heures à une journée pour assurer la réussite de l'opération.
- Des embauches ont aussi lieu et les nouveaux employés sont formés en continu principalement sur des transactions simples afin qu'ils soient en mesure rapidement d'assurer une force de frappe supplémentaire. Éventuellement, lorsque le contexte le permettra, ils pourront être formés sur l'ensemble des transactions.

Stratégie de formation post déploiement

- Trois heures d'activités de perfectionnement ont été diffusées à l'ensemble des préposés en permis de conduire et en immatriculation les 7 et 14 juin 2023.
- 12 heures supplémentaires d'activités de perfectionnement sera dispensé graduellement à partir de la fin du mois d'août pour bonifier la montée en compétences des employés.
- Dans un souci de continuer d'accompagner les employés dans la maîtrise de leurs nouveaux outils, des formations de perfectionnement sont aussi données à la fois lors des rencontres d'équipes, mais aussi de manière plus particulière comme ce fut le cas en juin et à l'automne prochain.