

RE: L'émission JE et la SAAQ

From: Geneviève Guilbault [REDACTED]mail.com>
To: "Deraiche, Claude" <claud.deraiche@transports.gouv.qc.ca>
Cc: "Lépine, Sébastien" <sebastien.lepine@transports.gouv.qc.ca>, "Gravel, Dave" <dave.gravel@transports.gouv.qc.ca>
Date: Tue, 04 Feb 2025 17:17:12 +0000

***** AGISSEZ AVEC PRUDENCE - COURRIEL EXTERNE *****

Ce courriel contient un lien ou une pièce jointe qui requiert une attention particulière de votre part. Validez l'adresse courriel de l'expéditeur avant de prendre action.

Arrangeons nous surtout pour que la SAAQ envoie qqn qui a de l'allure. Et s'ils essaient de se défilier, il faut exiger qu'ils participent. La nouvelle VP comms devrait s'occuper de ça.

Déclaration:

Le gouvernement est bien au fait des divers problèmes auxquels a été confrontée la SAAQ depuis la transition vers les services en ligne, dont certains ne sont pas encore réglés. Je l'ai dit à plusieurs reprises: la qualité des services aux 6 millions de Québécois qui ont un permis de conduire est ma priorité no.1, et elle doit aussi être celle de la SAAQ. Le redressement doit se poursuivre, et les Québécois doivent obtenir un service à la hauteur. En ce sens, nous avons confiance en la toute nouvelle présidente du conseil d'administration, madame Dominique Savoie, à qui j'ai signifié nos attentes très rapidement après sa nomination. Elle comprend et partage notre volonté que la SAAQ regagne la confiance des Québécois.

Envoyé depuis mon appareil Galaxy

----- Message d'origine -----

De : "Deraiche, Claude" <Claude.Deraiche@transports.gouv.qc.ca>
 Date : 2025-02-04 11 h 47 a.m. (GMT-05:00)
 À [REDACTED]mail.com
 Cc : "Lépine, Sébastien" <Sebastien.Lepine@transports.gouv.qc.ca>, "Gravel, Dave" <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>
 Objet : L'émission JE et la SAAQ

Bonjour,

On nous approche pour une participation à un reportage de **JE** sur les ratées de la SAAQ.

---Malgré les améliorations de 2023 et 2024, le système ne fonctionne toujours pas optimalement, selon nos informations. Nous avons discuté avec plusieurs personnes qui ont fait les frais de ce dysfonctionnement. On parle de:

- *Transactions qui disparaissent... payées, preuves à l'appui, impossibles à retrouver dans le système;*

- *Beaucoup d'avis de renouvellement de permis de conduire/immatriculation déposés uniquement dans SAAQclic, sans avis par courriel ou la poste, malgré une préférence de communication par courrier (dans ces cas-ci, plusieurs se sont retrouvés avec une interdiction de circuler sans le savoir);*
- *Des paiements préautorisés qui cessent sans en aviser les citoyens;*
- *Des remboursements qui n'arrivent pas ou qui sont envoyés après des mois d'attente;*
- *Des factures qui arrivent sans explications...*
- ---

Nous allons décliner et proposerions plutôt une déclaration de votre part (ou du cabinet) selon votre préférence.

Proposition de déclaration pour JE

- Je suis bien au fait des nombreuses ratées toutes plus aberrantes les unes que les autres. Je l'ai dit plus d'une fois que ce n'est pas ce à quoi on s'attend d'une société d'État qui se met au service des citoyens. Ça doit changer!

Le redressement doit se faire sans délai, sans retenue et être visible pour les utilisateurs. En ce sens, nous avons confiance en la toute nouvelle présidente du conseil d'administration, madame Dominique Savoie, avec qui j'ai pu échanger sur mes attentes. Elle comprend bien que la SAAQ a l'obligation de faire mieux.

En attente de votre œil...

Claude Deraîche

Conseiller stratégique aux communications

Cabinet de la vice-première ministre et

ministre des Transports et de la Mobilité durable

700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
 Québec (Québec) G1R 5H1

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 16e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Cellulaire : [REDACTED]

claudederaiche@transports.gouv.qc.ca

transports.gouv.qc.ca

Assurez-vous d'être conforme à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme en déclarant

vos activités de lobbyisme à Carrefour Lobby Québec, la plateforme de divulgation et de consultation des activités de lobbyisme.

Pour en savoir davantage sur la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme : 1-866-281-4615 ou
lobbyisme.quebec