

Communiqué et QR pour demain

[← Répondre](#) [↶ Répondre à tous](#) [→ Transférer](#) [...](#)

mer. 2023-01-18 17:15



Fournier, Nadia <nadia.fournier@saaq.gouv.qc.ca>

À Roy, Maxime (Cabinet); Gravel, Dave; Dufresne, Louis-Julien

Cc Moreau, Marie-Pier

**Avertissement automatisé:** Ce courriel provient de l'extérieur de notre organisation. Ne cliquez pas sur les liens et les pièces jointes si vous ne reconnaissez pas l'expéditeur.

Bonjour,

Voici le QR et le communiqué pour demain!

Bonne fin de 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

QUESTIONS-RÉPONSES À L'INTENTION DES MÉDIAS

Lancement SAAQclic

Version du 18 janvier

Préparé par : Gino Desrosiers

1. Combien coûte ce projet ? Comment sera-t-il financé?

(à venir)

2. S'il y a plus de transactions en ligne, ça veut dire qu'il y aura moins de transactions en points de services. Cette situation va avoir un effet sur la rentabilité de vos mandataires.

Est-ce que les clients qui font affaire chez vos mandataires doivent craindre pour la disparition de leur point de service?

La Société bonifiera sa prestation de services auprès des client en les accompagnant de la façon de leur choix. Elle souhaite maintenir l'accessibilité en région pour favoriser la proximité de ses services à nos clients et respecter le libre choix du client quant à son mode de prestation de services. La Société travaille de concert avec les mandataires afin de définir le nouveau modèle d'affaires en vue de l'arrivée des services en ligne. De plus, si ce dernier éprouve des difficultés afin de maintenir la couverture régionale des services différentes options sont alors envisagées avec celui-ci et les différents partenaires régionaux.

3. S'il y a plus de transactions en ligne, ça veut dire qu'il y aura moins de transactions en points de services. Doit-on comprendre que vous allez fermer des centres de services, par exemple, les moins achalandés? Les citoyens des régions doivent-ils craindre une diminution de services ?

Non, aucune fermeture de centre de service n'est à prévoir. La transformation numérique vise à bonifier notre prestation de services à l'ensemble de nos clientèles. La Société bonifiera sa prestation de services auprès des client en les accompagnant de la façon de leur choix. Elle souhaite maintenir l'accessibilité en région pour favoriser la proximité de ses services à nos clients et respecter le libre choix du client quant à son mode de prestation de services. Cette bonification permettra au personnel en centre de services d'élargir la portée des services rendus. En plus d'offrir un service au comptoir, les employés pourront accompagner le client dans ses transactions en ligne et leur offrir un soutien téléphonique adapté à leur besoin.

4. Pourquoi changer la couleur du certificat d'immatriculation ?

L'impression du certificat d'immatriculation pourra maintenant être effectuée de façon autonome par les clients. Il était donc évident que le choix d'un papier blanc allait faciliter l'impression du certificat.

5. Pourquoi vous demander au client d'imprimer ses documents? Êtes-vous en trains de nous offrir moins de service ?

C'est pour donner plus d'option au client et lui permettre d'obtenir le document sans se déplacer dans un point de service.

Un client pourra toujours se rendre en point de service s'il éprouve des problèmes, s'il ne possède pas les équipements, etc.

On va continuer d'accompagner nos clients.

6. Étant donné que vous fonctionner au minimum pour la période de transition, prévoyez-vous un engorgement important du service à la clientèle ? Si oui, avez-vous prévu des mesures d'atténuation ?

Les délais dans la prestation de service sera effectivement plus longue qu'à l'habitude. C'est pourquoi nos clients sont invités à utiliser nos services en ligne et à prendre rendez-vous avant de se déplacer. Cela leur permettra notamment d'obtenir plus facilement un service tout en désengorgeant le système téléphonique. Ils peuvent le faire facilement : en quelques étapes simples seulement. Dans les circonstances, nous comptons sur leur compréhension et leur collaboration.

7. Pendant les derniers jours de janvier et les premières semaines de février, est-ce que les activités des contrôleurs routiers seront touchées par la période de transition? Doit-on craindre pour la sécurité sur les routes?

La sécurité ne sera pas affectée par la période de transition. Le contrôle sur route, la vérification mécanique et photométrique, etc, seront maintenues. Plusieurs tâches seront faites de façon manuelle par nos contrôleurs routier et nos autres employés. Le tout sera ensuite saisi dans les nouveaux systèmes par la suite. Aussi, nous travaillons en étroite collaboration avec les corps policiers pour s'assurer que tout sera fait en ordre et méthode.

8. Pendant la période de transition, quels services demeureront ouverts?

L'ensemble des centres de service vont demeurer ouvert pour l'information des clients.

Les services jugés plus critiques seront maintenus, comme la tenue des examens pratiques, le remplacement d'un permis de conduire perdu ou volé, la libération d'un véhicule saisi.

9. Pourquoi n'avez-vous pas profité de cette transformation numérique pour offrir le permis de conduire et le certificat d'immatriculation en format numérique qu'un conducteur pourrait avoir dans son téléphone?

Il faut savoir que la transformation numérique de la SAAQ se fait par étape, malgré l'annonce d'aujourd'hui, il reste encore des étapes à franchir et le format numérique du permis de conduire et du certificat d'immatriculation sont dans les cartons. Cette

évolution s'inscrira dans le cadre des travaux du Portefeuille numérique du gouvernement du Québec.

Des modifications réglementaires et législatives et des discussions avec divers partenaires, dont les corps policiers, seront nécessaires pour que ce projet se fasse dans les règles de l'art.

SAAQclic : plus de 50 nouveaux services en ligne pour notre clientèle

Québec, le 19 janvier 2023. – La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) souhaite informer les Québécois et les Québécoises que dès le 20 février prochain, ils pourront obtenir en ligne des services sécuritaires, simples d'utilisation et accessibles en tout temps. En effet, de nouveaux services et des services bonifiés seront offerts en ligne à toute notre clientèle.

Pour tout mettre en œuvre, nous devons convertir plus de 10 milliards de données, ce qui se traduira par une période de transition pendant laquelle notre clientèle aura accès à un nombre limité de services. Cette étape essentielle est comparable à un grand déménagement qui s'échelonnera sur plusieurs jours, soit du 26 janvier au 19 février 2023. Toutefois, nos centres de services resteront ouverts pendant la période de transition pour que notre personnel puisse répondre aux questions des clients et clientes.

Certains services jugés indispensables continueront d'être accessibles, notamment la vérification de la validité d'un permis de conduire, le remplacement d'un permis perdu ou volé, l'échange d'un permis étranger, la vérification de la conformité d'un véhicule routier et les examens de conduite pratiques. Le paiement du renouvellement d'un permis de conduire ou d'une immatriculation continuera d'être possible via un établissement financier.

L'arrivée de SAAQclic se conjugue avec celle du nouveau Service d'authentification gouvernementale. Ce déploiement est le premier à toucher un aussi grand nombre de citoyennes et citoyens.

Citations :

« Aujourd'hui, nous franchissons une étape importante! Nous vous dévoilons SAAQclic, un grand projet dont nous sommes fiers et qui a nécessité plusieurs années de travail de nos équipes. Cette transformation représente une amélioration majeure de l'offre de services de la SAAQ. Nos clients et clientes jouiront de plus d'autonomie et d'un gain de temps et ils auront accès à des transactions en ligne simplifiées. Je tiens à remercier tous les membres de notre personnel et notre partenaire d'affaires LGS, une société IBM, pour leur excellente collaboration dans l'élaboration de ce projet d'envergure. »

Denis Marsolais, président-directeur général

« Le Service d'authentification gouvernementale constitue la clé de voûte qui permettra aux citoyennes et citoyens d'accéder en tout temps, sur l'appareil de leur choix, à de nombreux services en ligne du gouvernement du Québec. Cette solution d'authentification démontre une fois de plus que la sécurité des données et la protection des renseignements personnels sont au cœur des priorités du gouvernement. Ce n'est qu'un début; en 2023, d'autres services en ligne gouvernementaux seront accessibles par l'entremise de cette nouvelle solution d'authentification. »

*Jonathan Kelly, sous-ministre adjoint à la transformation numérique gouvernementale,
ministère de la Cybersécurité et du Numérique*

Faits saillants :

- Dès le 20 février, de nouveaux services en ligne seront progressivement accessibles dans le compte client, notamment :
 - o Consulter, annuler ou remplacer un permis de conduire;
 - o Renoncer à une classe de permis;
 - o Vérifier la validité d'un permis;
 - o Demander un délai supplémentaire pour la remise d'un rapport médical;
 - o Faire une autodéclaration médicale;
 - o Transmettre un rapport médical, etc.
- Les clients et clientes qui le désirent ou qui doivent se présenter dans un point de service continueront d'être accueillis par notre personnel qui leur offrira de l'accompagnement. Ils pourront aussi obtenir du soutien en communiquant avec notre Centre de relations avec la clientèle (CRC) ou via le Web.

Lien pertinent :

- Lien vers SAAQclic

– 30 –

Source :

saaq.gouv.qc.ca

Adresse exclusive pour les médias :

saaq.gouv.qc.ca/salle-de-presse/

Pour information :

Relationnistes auprès des médias

Tél. : 418 528-4894

Sans frais : 1 866 238-4541