



ORDRE DU JOUR

(7 mars 2023)

1. État d'avancement des actions du plan de match (Tous)
2. Indicateurs de gestion SAAQclic-SAG (SAAQ – MCN)
3. Communications à venir (SCG – SAAQ)
4. Mesures à venir dans les comptoirs de services (SAAQ)
5. Mesures à venir dans les services téléphoniques (Services Québec)
6. Correctifs à venir dans les services applicatifs (SAAQ-MCN)

Plan de match du 6 mars 2023

1. (2023-03-06) Transmettre le tutoriel sur le SAG dans les listes d'envoi à des médias (SAAQ + MCE)
2. (2023-03-06) Breffage technique pour expliquer les choix d'affaires ayant mené au développement du SAG (SCG)
 - Hypothèse à examiner par le SCG
3. (2023-03-06) Encart de couleur inséré avec les avis de cotisation qui seront émis par Revenu Québec afin de promouvoir le SAG et d'inciter les gens à conserver leur numéro d'avis de cotisation (Revenu Québec)
4. Ajout, le 6 mars 2023, de 15 préposés aux renseignements de plus par Services Québec pour répondre aux appels supplémentaires anticipés touchant les numéros d'avis de cotisation (Services Québec)
5. (2023-03-06) Étendre les heures de travail de l'équipe dédiée de Revenu Québec afin qu'elle corresponde à l'horaire allongé de Services Québec (Revenu Québec)
 - une équipe est dédiée pour répondre aux demandes de numéros d'avis de cotisation pendant les heures jusqu'au 1^{er} avril; après cette date, la décision sera revue en fonction des appels que RQ recevra pour la période des impôts
 - RQ a reçu 80 appels directs vendredi le 3 mars et 170 le 7 mars 2023.
6. (2023-03-05) Analyser la faisabilité de communiquer le code secret au téléphone ou par courriel (MCN)

Date : Le 7 mars 2023 à 8 h 55
Secteur : Bureau du sous-ministre
Chemin du
fichier :

[APG] de [ANP]

7. (2023-03-05) Analyser la faisabilité juridique de reporter au 1^{er} mai 2023 les dates de renouvellement de permis de conduire et de certificats d'immatriculation (SAAQ)
- Analyse en cours [REDACTED]
 - Des décisions pourraient être annoncées bientôt
 - Il est demandé de reporter à plus tard que le 1^{er} mai 2023 puisqu'il s'agit de la date limite pour produire les déclarations fiscales, afin d'éviter de l'engorgement dans les centres d'appels (2023-03-06)
8. (2023-03-05) Nouvelles séries d'entrevues par la SAAQ demain et au cours de la semaine
- Deux entrevues demain de Denis à aux émission de Patrick Masbourian et de Paul Arcand + Mario Dumont et Salut Bonjour
 - Une série d'entrevues avec des médias régionaux est aussi prévue avec Dave + Normandeau
9. (2023-03-05) Publication d'une lettre du PDG de la SAAQ dans les médias
- La date reste à déterminer
 - La version finale sera transmise aux membres du comité
 - La date de publication n'est pas encore déterminée
10. (2023-03-04) Entrevue de la vice-première ministre à l'émission « Salut Bonjour » le 5 mars à 6h30 (SAAQ - SCG) ainsi qu'à Radio-Canada
- Le communiqué de presse référant les citoyens directement à revenu Québec a été corrigé
11. (2023-03-04) Conférence de presse conjointe des ministres des Transports et de la Cybersécurité et du Numérique lundi après-midi (SCG-SAAQ)
- Action que le SCG va valider avec le Cabinet du premier ministre
 - On attend le retour de la vice-première ministre et on avisera en fonction des événements
12. (2023-03-04) Indicateur de gestion à mettre en place pour suivre la progression du processus d'identification au comptoir (MCN)
- Demande en cours de traitement; les informations devraient être disponibles lors que le nouveau service sera en place

[APG] de [ANP]

13. (2023-03-04) Analyser la possibilité que l'identification au comptoir puisse être réalisée également dans les bureaux de Revenu Québec (MCN-Revenu Québec)

— Cette demande pourra être traitée après que le service sera opérationnel à la SAAQ

14. (2023-03-03) Renforcement de la campagne publicitaire à compter du 4 mars afin de mousser l'adhésion au SAG et à SAAQclic (Secrétariat à la communication gouvernementale)

— Le SCG a lancé une nouvelle campagne publicitaire le samedi 4 mars en fin de journée sur les médias sociaux. Les sites d'information sont visés à compter de lundi. Une campagne à la radio est également prévue cette semaine.

○ 11 ou 13 mars : Écran Presse+

— La SAAQ lancera une campagne publicitaire radio spécifique à SAAQclic (15 mars). Les directions des communications feront les arrimages nécessaires afin de s'assurer de la cohérence du message entre les campagnes publicitaires.

— Une campagne spécifique de la SAAQ destinée aux personnes qui se prépare à déremiser leur véhicule est prévue.

— Les messages du MCN seront relayés par la SAAQ également

15. (2023-03-03) Élaborer des lignes de communications communes pour répondre aux questions des journalistes (Secrétariat à la communication gouvernementale)

— Les lignes de communication communes seront complétées d'ici la fin de la journée

— Les lignes de communication sont rédigées et communiquées

16. (2023-03-03) Déploiement de bureaux spécifiquement dédiés à la vérification de l'identité pour faciliter la migration vers SAAQclic (SAAQ)

— Sept points de services dédiés à faciliter le processus d'identification seront déployés pour être opérationnels le 13 mars 2023. Il s'agit de points de services qui seront situés dans des centres commerciaux, à proximité des comptoirs de services réguliers de la SAAQ. Celui du boulevard Hamel devrait être prêt le 10 mars afin de tester le processus

— La SAAQ sollicitera d'autres ministères et organismes pour obtenir des ressources additionnelles afin de soutenir ses équipes lors du nouveau processus d'identification. La validation de l'identité sera faite par des employés de la SAAQ qui disposent des habilitations sécuritaires.

— La SAAQ diffusera sur son site web les temps d'attente pour accéder aux différents points de services.

[APG] de [ANP]

- Dans un second temps, des actions seront mises en œuvre pour soutenir les mandataires de la SAAQ aux prises avec des files d'attente.
- Actuellement, la SAAQ évalue qu'environ 30 % de la clientèle consomme les services sur la PES.
- Il y a 14 centres de services qui sont dans des centres commerciaux avec portes et passages intérieurs communs; la SAAQ y cherche des locaux adjacents à ses comptoirs de services pour les équipes spécifiques d'identification; 13 centres de services sont situés dans des centres commerciaux mais sans portes et passages intérieurs communs; des locaux adjacents y seront recherchés
- Ajout progressif de personnel (environ 125) dans les centres de services : 60 au départ; les autres vont être insérés au fur et à mesure que leur formation sera complétée
- Deux membres du personnel de la SAAQ seront présents dans les centres d'identification SAG;

17. (2023-03-03) Revoir certaines interfaces graphiques du SAG afin que le numéro de Services Québec soit davantage visible pour les personnes qui ont besoin d'assistance (MCN)

- Cette action a été réalisée.

18. (2023-03-03) Débuter le processus de communication du numéro d'avis de cotisation au téléphone (Revenu Québec)

- Cette action est réalisée.
- Depuis le 3 mars, RQ peut transmettre le numéro d'avis de cotisation au téléphone. Le service est toutefois non disponible les weekends.

[APG] de [ANP]

ANNEXE

CONTEXTE

Le lundi 20 février 2023, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a déployé le portail SAAQclic permettant d'accéder à sa prestation électronique de services de manière sécuritaire.

Le portail SAAQclic est le deuxième service en ligne utilisant le Service d'authentification gouvernementale du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). Par cette initiative, le gouvernement du Québec poursuit son engagement à protéger les renseignements personnels des citoyennes et des citoyens ainsi qu'à la transformation numérique de l'État.

Depuis le déploiement des fonctionnalités du projet CASA dans les centres de services de la SAAQ, dans ceux opérés par ses mandataires et par sa prestation électronique de services, plusieurs citoyens se plaignent des files d'attente dans les comptoirs de services et de certains problèmes avec les services (notamment l'encaissement des paiements).

Bien que plusieurs personnes utilisent SAAQclic depuis sa mise en ligne, la SAAQ constate que la moitié de sa clientèle qui se présente dans un comptoir de services aurait pu y avoir recours. Différentes raisons sont invoquées pour expliquer cette situation, dont le fait que les agents n'ont pas encore atteint leur pleine vélocité, la période de rodage du système, la réticence naturelle qu'ont certaines clientèles pour les services numériques, l'urgence de la situation (permis qui expire le jour même) ou la complexité appréhendée pour obtenir l'authentifiant gouvernemental.

ÉTAT DE SITUATION

Entre le 20 février et le 2 mars 2023, 161 610 usagers ont débuté le processus de création de compte sur le Service d'authentification gouvernementale. De ce nombre, 70 500 ont complété le processus de vérification d'identité (44 %). L'écart peut s'expliquer par différentes raisons, soit que l'utilisateur ne disposait pas de toutes les pièces d'identité requises pour compléter son enregistrement, par exemple son numéro de carte d'assurance maladie émise par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), son numéro d'assurance sociale ou son numéro d'avis de cotisation délivré par Revenu Québec au cours des deux plus récentes années d'imposition. Pour les commerçants ainsi que les mandataires et les partenaires de la SAAQ (5 %), il n'est pas requis de compléter cette étape pour accéder aux services désirés.

Pour cette même période, le service à la clientèle du Service d'authentification gouvernemental, pris en charge par Services Québec, a répondu à 17 988 appels, dont 78 % ont été traités sans être transférés à un partenaire (SAAQ, Revenu Québec, RAMQ).

[APG] de [ANP]

Le nombre d'appels à Services Québec (en moyenne 1 500 quotidiennement) et à Revenu Québec (en moyenne 30 quotidiennement) est beaucoup moins élevé qu'anticipé.

Le MCN et Services Québec n'observent pas un volume de plaintes significatif quant à la complexité du service ou au nombre de pièces exigées pour compléter le processus de validation de l'identité.

De plus, le Service d'authentification gouvernemental n'a identifié aucune tentative de fraude.

Afin de permettre l'émission d'un authentifiant gouvernemental sécuritaire, tout en conservant un objectif de fluidité dans l'expérience client, un certain nombre de renseignements sont demandés lors de la création du compte, dont des renseignements se retrouvant sur la carte d'assurance maladie et le permis de conduire, le numéro d'assurance sociale, ainsi que le numéro d'avis de cotisation de l'une ou l'autre des années précédentes. La raison de l'ajout du numéro d'avis de cotisation vise à palier au vol des cartes d'identité, qui pourrait permettre à un tiers de créer un compte dans le Service d'authentification gouvernementale. Il est rare qu'un citoyen garde son avis de cotisation dans son portemonnaie, ce qui en fait un élément de sécurité supplémentaire.

À ce titre, rappelons que chaque fois qu'un citoyen produit une déclaration de revenus, Revenu Québec délivre un avis de cotisation. En général, cet avis est transmis par la poste en version papier, à moins que le citoyen ait demandé spécifiquement de le recevoir uniquement en ligne. Le citoyen peut consulter en tout temps ses derniers avis de cotisation en ligne et ainsi obtenir son numéro d'avis de cotisation.

Actions mises en œuvre et à venir

Compte tenu des circonstances, un Comité de crise a été formé pour identifier des actions concrètes à court terme pour réduire les files d'attente dans les centres de services de la SAAQ en stimulant la migration de sa clientèle vers les services électroniques. Ce comité est présidé par le dirigeant principal de l'information et est formé de représentants de la SAAQ, de Revenu Québec, du MESS et du MCE.

Les actions suivantes sont mises en œuvre ou en voie de l'être :

- Un citoyen qui ne veut pas effectuer les démarches pour obtenir son numéro d'avis de cotisation, ou ne peut le fournir, peut demander de recevoir par la poste un secret à usage unique. Un secret à usage unique est un numéro de 8 caractères alphanumérique valide 30 jours et pouvant remplacer, par exemple, la saisie du numéro de cotisation. Au 2 mars 2023, 39 904 demandes de secret à usage unique ont été adressées. Le délai de traitement moyen pour obtenir le secret à usage unique par la poste est de 3 à 7 jours. Il est à noter que l'envoi d'un code à usage unique est un processus qui est déjà utilisé par la RAMQ aux fins de l'accès au Carnet de santé.

[APG] de [ANP]

- Depuis le 3 mars 2023, Revenu Québec peut communiquer le numéro d'avis de cotisation aux citoyens qui en font la demande par téléphone après un processus complet de vérification de l'identité. Il s'agit d'une mesure qui s'ajoute à la procédure qui prévoyait l'envoi de l'avis de cotisation par la poste, ce qui permettra de réduire les délais de création du compte au Service d'authentification gouvernementale.
- À partir du 13 mars 2023, pour les personnes éprouvant des difficultés lors de la vérification d'identité, il sera possible de se présenter dans l'un des sept points de service de la SAAQ identifiés afin de compléter le processus de vérification d'identité au Service d'authentification gouvernementale.
- Certains messages d'information destinés aux citoyens qui est en processus de création de compte seront ajustés afin de mieux mettre en évidence le numéro de Services Québec pour obtenir le soutien nécessaire si requis.
- Une campagne de promotion pilotée par le Secrétariat à la communication gouvernementale sera déployée afin de mettre en valeur les services du Service d'authentification gouvernementale et démystifier la complexité que certains peuvent appréhender, notamment quant aux pièces d'identité requises.

[APG] de [ANP]