

De : [Pouliot, Geneviève](#) pour le compte de [Ducharme, Éric](#)
À : [REDACTED]; [Gravel, Dave](#)
Cc : [Beaulieu, Marie-Eve](#); [Ducharme, Eric](#); [Fournier, Nadia](#)
Objet : Dépôt de documents : Rencontre cabinet MTMD/SAAQ
Date : 22 octobre 2024 17:09:00
Pièces jointes : [00. ODJ Rencontre SAAQ_VF.pdf](#)
[01. SAAQ en bref \(002\).pdf](#)
[02. Services clientèle et SAAQclie.pdf](#)
[03. Plan action Lignes téléphoniques.pdf](#)
[04.1 États financiers 2023.pdf](#)
[04.2 Efforts budgétaires.pdf](#)
[05 Remise capitalisation-stratégie comm.pdf](#)
[06. Perspectives 2024-2025.pdf](#)
[image001.png](#)

Bonjour,

Au nom de M. Éric Ducharme, vous trouverez ci-joints les documents déposés en vue de la rencontre prévue demain à 16h à nos bureaux situés au 333 boulevard Jean-Lesage.

Une pochette intégrant ces documents vous sera remise en début de rencontre.

Nous demeurons disponibles si quoi que ce soit.

Sincères salutations,

Geneviève Pouliot pour :

Éric Ducharme

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec

[REDACTED]

[REDACTED]



Ce message peut contenir des renseignements confidentiels. Il est à l'usage exclusif de son destinataire. Toute copie ou divulgation de son contenu est interdite. S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser aussitôt. Merci

**Rencontre SAAQ et Cabinet de la vice-première ministre et ministre des Transports et de la
Mobilité durable**

DATE : Le 23 octobre 2024

LIEU : 333 boul. Jean-Lesage; Salle M.258

HEURE : 16 h 00

ORDRE DU JOUR

- 1. La SAAQ en bref ***
- 2. État de situation des services à la clientèle & SAAQclic ***
- 3. Plan d'action – Lignes téléphoniques ***
- 4. Suivis financiers**
 - 4.1 Plan d'action États financiers ***
 - 4.2 Efforts budgétaires de la Société de 2025-2026 à 2029-2030 ***
- 5. Remise de capitalisation et stratégie de communication ***
- 6. Perspectives 2024-2025 ***
- 7. Varia**

* Documents joints

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

La SAAQ en bref

Le 23 octobre 2024



La Société de l'assurance automobile du Québec

Un modèle unique au monde!

À titre d'assureur public, protéger la personne
contre les risques liés à l'usage de la route



9 millions de Québécoises et Québécois assurés!



Notre clientèle :
tous les usagers et usagères
de la route!

La SAAQ en bref¹

L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

- 5 734 325 titulaires de permis de conduire²
- 7 058 605 véhicules en circulation²
- Plus de 1,5 million de comptes SAAQclic créés

SENSIBILISATION ET PROMOTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE

- Plus de 6,5 M\$ en campagnes de sensibilisation
- Près de 1,7 M\$ en contribution financière⁴

1- Données de 2023, à moins d'indication contraire.

2- Données 2022.

3- Données au 16 octobre 2024

4- Contributions financières offertes en soutien à la mission de la Société pour la réalisation d'activités de sécurité routière menées par des partenaires.

CONTRÔLE ROUTIER ET SÉCURITÉ DES VÉHICULES

- 94 467 activités de contrôle sur route, dans les postes, des aires de services et des entreprises

RÉGIME D'ASSURANCE

- 665 M\$ en contributions d'assurance^{5,6}
- Taux de financement de 110%^{5,7}
- Taux de capitalisation de 125%^{5,8}
- 1 146 M\$ d'indemnités versées⁵
- 22 774 réclamations reçues⁹
- 90 144 réclamations traitées
- 13,5 G\$ d'actifs confiés à la CDPQ⁵

5- Données au 31 décembre 2023.

6- Contribution d'assurance après remise. Les contributions d'assurance avant remise étaient de 1 191 millions de dollars.

7- Taux de financement avant remise. Le taux de finance après remise était de 61% au 31 décembre 2023.

8- Taux de capitalisation projeté au 31 décembre 2023 (incluant la remise 2025 et la bonification de la couverture)

9- Le nombre de réclamations traitées comprend les réclamations reçues en 2023

Le Fonds d'assurance dans les dernières années (entrées et sorties)

HISTORIQUE DES REMISES (SANS TAXES)

MONTANT REPRÉSENTANT **90 M\$** PAR ANNÉE POUR LES TITULAIRES DE PERMIS ET D'IMMATRICULATIONS EN 2019-2020-2021 (INCLUS DIRECTEMENT DANS LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE)

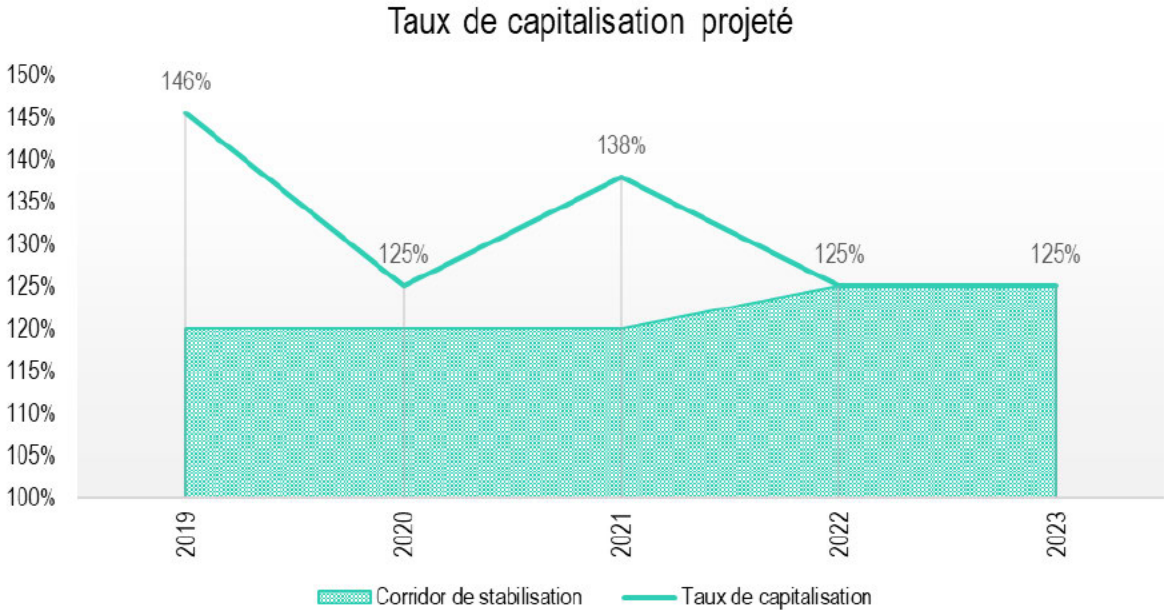
MONTANT REPRÉSENTANT **523 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2022**

MONTANT REPRÉSENTANT **540 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2023**

MONTANT REPRÉSENTANT **601 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2024**

MONTANT REPRÉSENTANT **549 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2025**

SITUATION FINANCIÈRE



LA BONIFICATION DE LA COUVERTURE D'ASSURANCE DE 1 G\$ A ÉTÉ PRISE EN COMPTE DANS NOTRE TAUX DE CAPITALISATION PROJETÉ EN 2020 (APPLICATION À PARTIR DE 2022)

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Services à la clientèle et SAAQclic

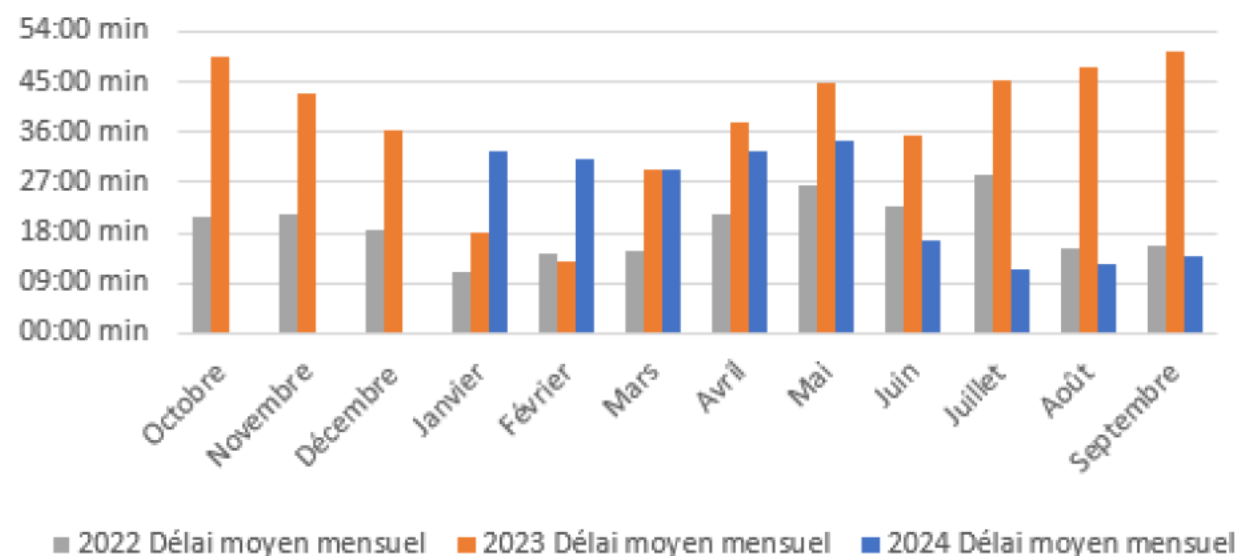
Le 23 octobre 2024



Situation en amélioration pour les lignes téléphoniques – Délai moyen pour obtenir la ligne

- Le temps d'attente pour les services au téléphone **s'est amélioré** à partir du 2^e semestre de 2023 et continue de s'améliorer en 2024.
- En septembre 2024, le délai moyen d'attente était de 14 minutes.** En comparaison avec la même période l'an dernier, ce délai moyen était de 50 minutes.

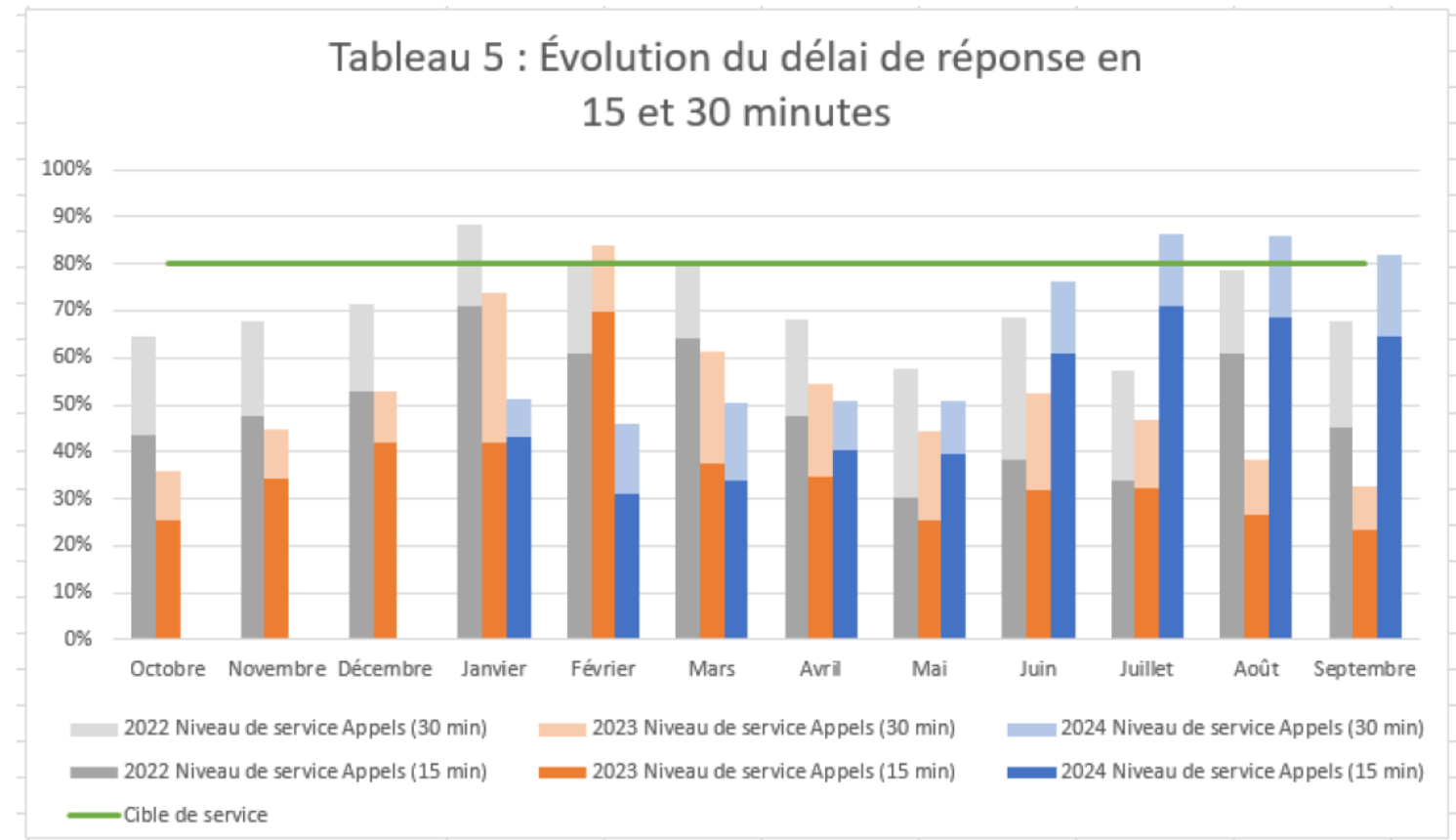
Tableau 6 : Délai mensuel moyen



LIGNES TÉLÉPHONIQUES

Situation en amélioration pour les lignes téléphoniques – Taux de réponse en 15 et 30 minutes

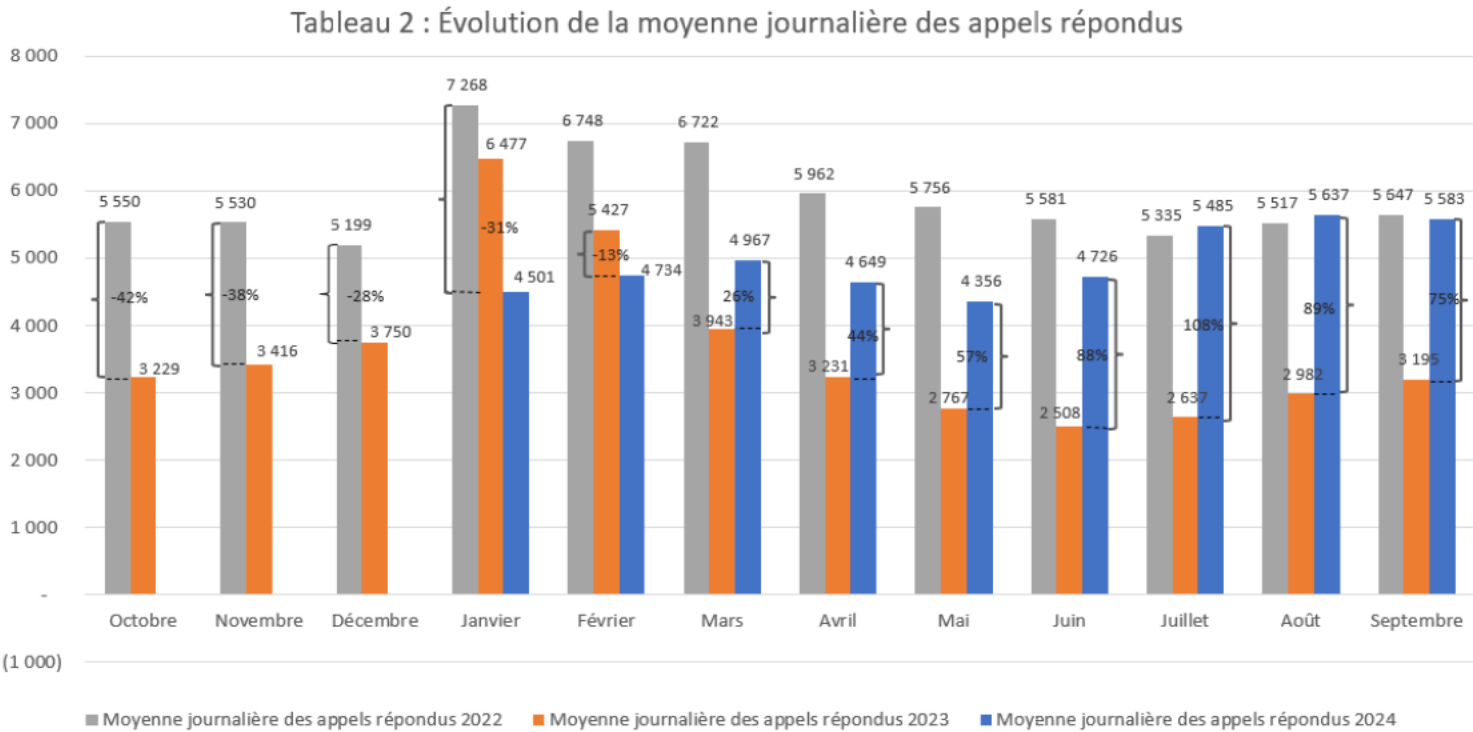
- Les taux de réponse en 15 et 30 minutes **continuent de s'améliorer** depuis le début de l'année 2024.
- Au mois de septembre 2024, **64 % des appels ont été répondus en 15 minutes** et plus de 82 % des appels ont été répondus en 30 minutes.



LIGNES TÉLÉPHONIQUES

Situation en amélioration pour les lignes téléphoniques – appels répondus

- En septembre 2024, la Société a répondu, en moyenne, tous les jours, à 5 583 clients.
- En comparaison à septembre 2023, **c’est une augmentation de 75%**, soit 3 195 appels répondus de plus chaque jour.
- **Les résultats de août et septembre 2024, sont les meilleurs** atteints depuis le déploiement de SAAQClic en 2022.

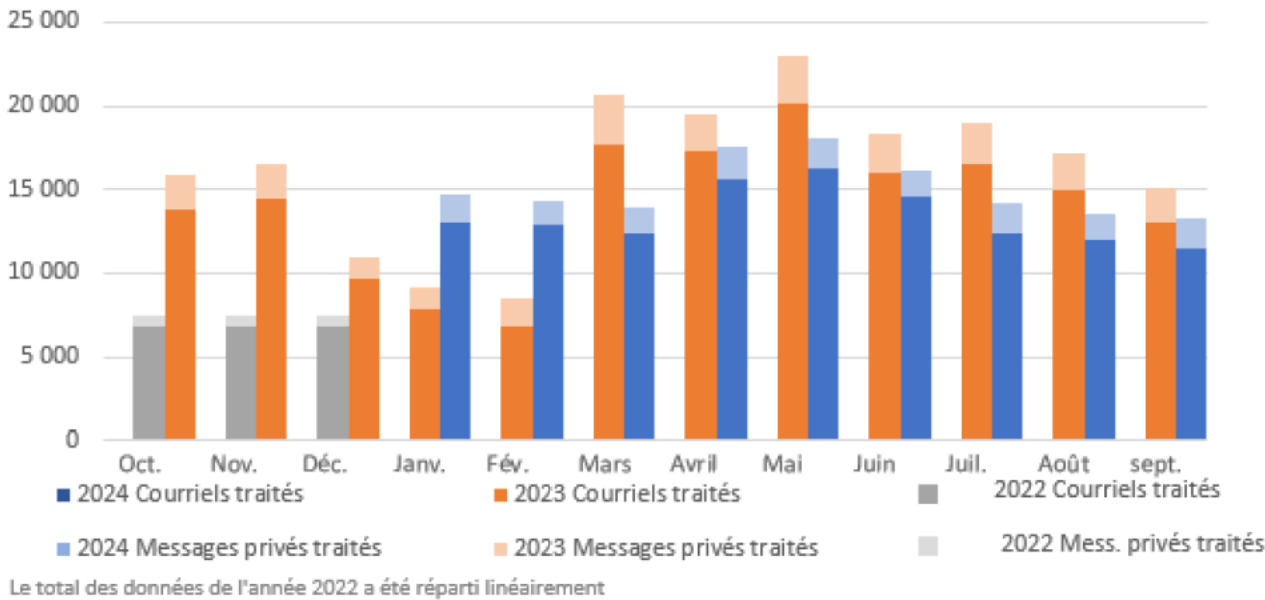


LIGNES TÉLÉPHONIQUES

Situation en amélioration pour les lignes téléphoniques – Courriels et messages privés

- En plus de la prise d'appels, le personnel des centres de contact prend en charge les courriels et la messagerie Facebook. **En septembre 2024, c'est plus 13 200 courriels et messages privées qui ont été répondus.**
- Par rapport à septembre 2023, il s'agit d'une diminution de 12%.
- Malgré un volume deux fois plus élevé qu'en 2022, la cible de traitement en 2 jours ouvrables a été respectée en 2023 et continue de l'être en 2024.

Tableau 8 : Nombre de courriels et de messages privés traités



SERVICES NUMÉRIQUES ET DÉCLARATION DE SERVICE AUX CLIENTS

La solution CASA/SAAQclic fonctionne

Au 15 septembre 2024:

- Plus de 16,5M de clients servis;
- Plus de 6M de clients servis en services électroniques;
- Plus de 1,5M de comptes créés : notre cible était d'atteindre 1,4M de comptes créés d'ici le 31 décembre 2024.

Respect de la déclaration de service aux clients (DSC)

Au 31 août 2024, la DSC de la Société est respectée.

- 87% des clients sont servis en moins de 30 minutes comparé à 78% en août 2023
- Le délai d'attente moyen a été de 13 minutes comparé à 19 minutes en août 2023
- 100 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours comparé à 90% en août 2023

Environ 19 000 clients ont été servis quotidiennement dans les points de service dans le contexte de la haute saison, soit entre avril et septembre.

SERVICES NUMÉRIQUES ET DÉCLARATION DE SERVICE AUX CLIENTS (SUITE)

Augmentation du nombre de transfert de propriétés réalisés en ligne (nouveau service)

Au 15 septembre 2024 :

- 67 936 transferts réalisés comparativement à 22 265 à la même date l'an passé.
- Depuis la dernière année, c'est donc 91 342 clients qui n'ont pas eu à se déplacer en points de service pour effectuer cette transaction.

Diminution du nombre de plaintes pour le service en personne

- Le nombre de plaintes reçues en août 2024 et visant le service en personne s'élève à 286 contre 476 en août 2023, ce qui représente 0,06% des clients servis en points de services. Ainsi, malgré la haute saison et donc un nombre plus élevé de clients servis, la tendance à la baisse du nombre de plaintes se confirme.

Atteinte de la cible pour la création des comptes SAAQclic en centres de services

- Plus de 37 000 comptes SAAQclic ont été créés depuis janvier 2024 dans nos centres de services ce qui est supérieur à la cible fixée (la cible était d'atteindre 25 000 au 15 juin 2024).

OBJET : Plan d'action visant à accroître la performance des centres de contacts en permis et immatriculation	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour décision
--	---

RAPPEL DES FAITS

Le virage numérique entamé en février 2023 a donné lieu à une augmentation significative du volume d'appels téléphoniques et conséquemment, à une augmentation du temps d'attente pour les clients.

La Société a depuis déployé des efforts visant à améliorer la performance des centres de contacts et accroître l'utilisation des services numériques par la clientèle, tout en s'assurant de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle, notamment par l'accompagnement offert.

En septembre 2024, suivant un sondage réalisé par *Les coops de l'information*, un fort volume d'appels seraient bloqués.

Effectivement, on peut constater que malgré les efforts mis en place jusqu'ici, il demeure un fort volume d'appels pour lequel la Société ne peut répondre.

Il est donc demandé à la Société de mettre en place des mesures en vue de palier à cette problématique.

COMMENTAIRES

Mesures réalisées et performance actuelle des centres de contact

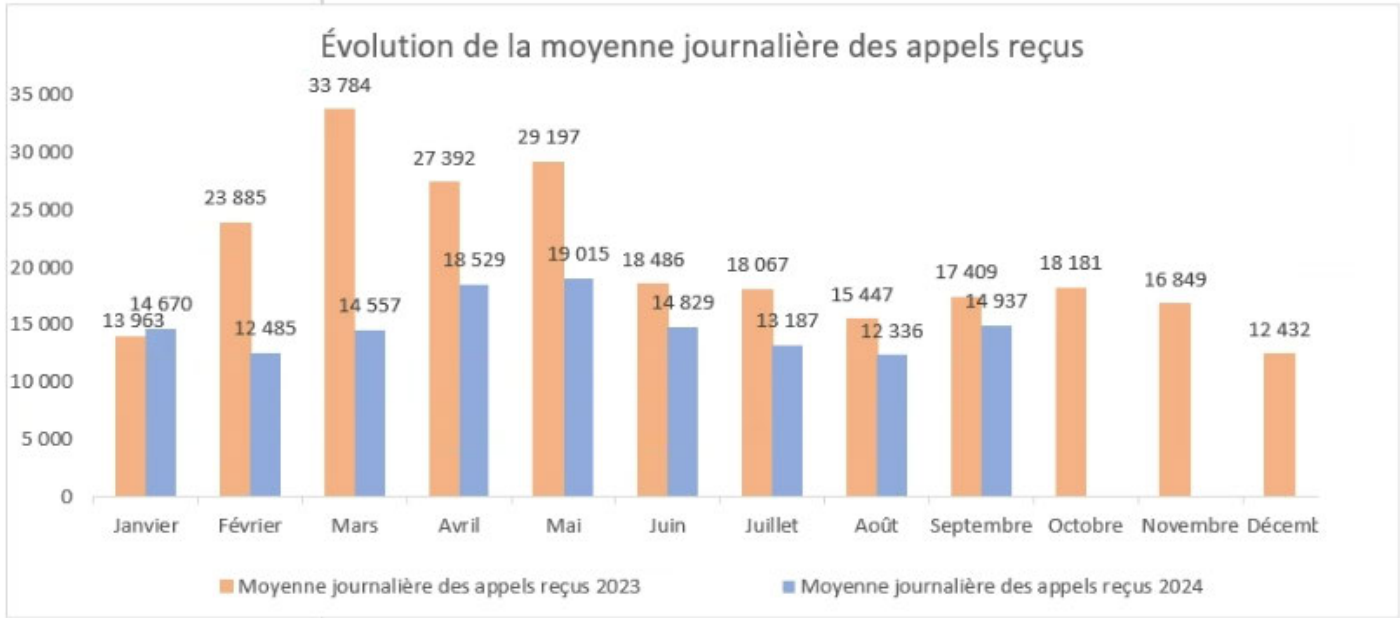
Depuis le déploiement du virage numérique de février 2023, diverses mesures (voir annexe 1) ont été mises en place dont :

- L'embauche de préposés aux renseignements (145)
- La création d'équipes dédiées pour certains types d'appels
- La formation et le coaching
- La révision des outils de référence des préposés aux renseignements
- Le suivi de la performance
- La prise d'appels dans 5 centres de service (travail partagé)

Ces efforts portent fruit. Le volume d'appels **répondus** quotidiennement a doublé depuis le début du déploiement et rejoint le même niveau qu'en 2022.

D'autre part, les volumes d'appels **reçus** quotidiennement diminuent depuis le déploiement tout en prenant en compte l'ajout de nouveaux types d'appels, tels que la prise de rendez-vous, le soutien à la prestation électronique de service et l'octroi de rendez-vous pour la reconnaissance de l'expérience de conduite.

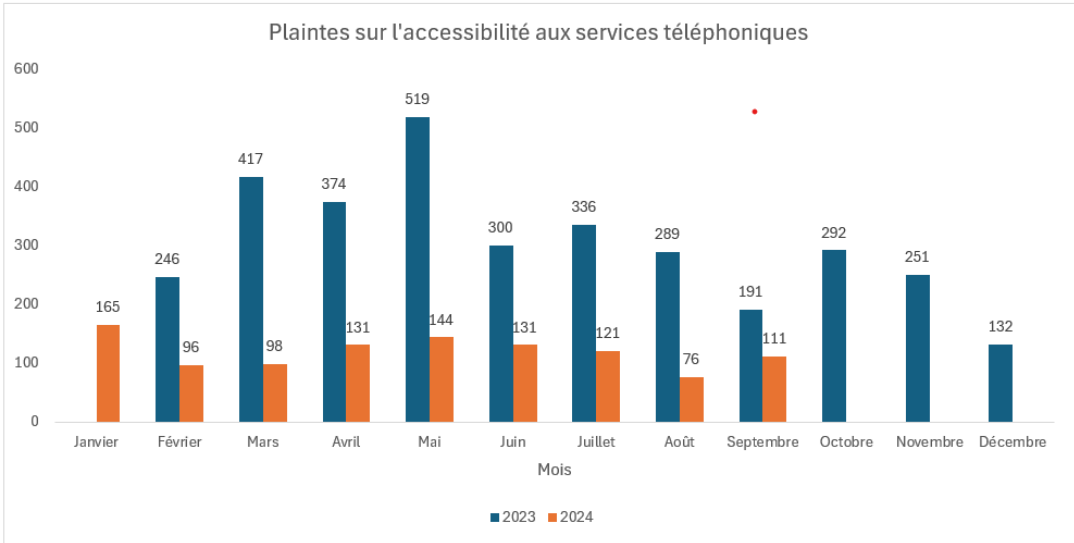
Volume d'appels reçus quotidiennement



Les principaux sujets d'appels sont les suivants :

- **Comptes clients :**
 - Délai pour recevoir leur remboursement
 - Lettres de rappel de comptes en souffrance
 - Problématiques de facturation ou de transaction
- **Immatriculation :**
 - Catégories d'usage, annulation et sanctions
 - Transfert de propriété
 - Déremisage et remisage
- **Permis :**
 - Prise de rendez-vous (examens de conduite pratiques et théoriques)
 - Classes de permis, remplacement, dossier de conduite, annulation permis ou classe

Finalement, nous remarquons une diminution du nombre de plaintes concernant l'accessibilité aux services téléphoniques.



Les plus récents résultats du mois de septembre 2024 indiquent :

- Un délai d'attente pour obtenir la ligne de 14 minutes, comparativement à 30 minutes au 1^{er} semestre de 2024;
- Un pourcentage d'appels répondus de 64 % en 15 minutes et de 82 % en 30 minutes comparativement à 41 % et 54 % au 1^{er} semestre de 2024;
- Une moyenne journalière des appels répondus de 5 600, soit une augmentation de 20 % par rapport au 1^{er} semestre de 2024;
- Un indice de satisfaction de la clientèle de 8/10 au 3^e trimestre de 2024 comparativement à une moyenne de 7,6/10 pour le 1^{er} semestre de 2024.

Toutefois, le mois d'octobre est une période où la Société reçoit un fort volume d'appels en raison de la période de remisage de véhicules, et exceptionnellement cette année, en raison de la facturation liée à la régularisation de comptes clients (ex : droits pour les fortes cylindrées et taxe de luxe). En effet, on note une augmentation de 17% des appels liés aux comptes clients.

Mesures à venir

Différentes mesures sont proposées pour poursuivre l'amélioration de la performance des centres de contacts en vue, notamment, d'être plus efficaces lors des prochaines périodes de fort achalandage et d'être éventuellement en mesure de répondre à chaque client qui nous contacte (voir annexe 2).

L'atteinte de cet objectif nécessite un accroissement des services numériques offerts ainsi qu'une mise à jour de la solution téléphonique, lesquels seront réalisables qu'à moyen terme.

En effet, l'éditeur de la solution téléphonique a annoncé la fin de l'évolution de la solution actuellement en opération à la Société depuis le 1^{er} janvier 2024.

- Ce qui veut dire que cette solution ne peut pas être améliorée ou bonifiée.
- Toutefois, la Société peut utiliser la solution telle que déployée jusqu'en décembre 2029 et elle sera supportée jusqu'à la fin du contrat en cas de défaillance.

Pour donner suite à cette annonce, la Société travaille actuellement avec son fournisseur de service en vue de migrer vers sa nouvelle solution sur l'infonuagique. Cette migration est nécessaire pour bénéficier de fonctionnalités telle que la prise de rendez-vous pour un rappel dans les jours qui suivent, qui permet de niveler les appels.

Par ailleurs, une bonification de l'offre de services en ligne est prévue, notamment pour améliorer la compréhension du portrait financier du client via SAAQClic, une des principales causes d'appels à la Société. Les bonifications à venir progressivement d'ici l'été 2025 sont :

- Historique des paiements
- Possibilité de payer une facture (avis de paiement)
- Alertes et rappel d'échéance par courriel
- Remisage en lots de véhicules

D'ici la mise à jour complète des outils technologiques, un ajout d'effectifs est requis pour réaliser l'objectif poursuivi de répondre à chaque client qui nous contacte.

- Pour y parvenir, cela nécessiterait un ajout de 110 employés (100 préposés aux renseignements et 10 employés pour la gestion et le soutien), sur un horizon de 8 mois.
- Ce scénario tient compte de notre capacité à les recruter et à les former.

IMPACTS BUDGÉTAIRES

- Pour la migration vers la nouvelle solution téléphonique (Cloud) : 5,5 M \$
- Pour l'ajout de nouveaux services dans la solution téléphonique: à déterminer
- Pour l'ajout de services pour la prestation électronique de service 0,8 M \$ en 2025
- Pour l'ajout d'effectifs : 100 préposés aux renseignements additionnels, 2 professionnels et 8 techniciens
 - Coûts initiaux : 0,2 M\$
 - Coûts récurrents annuels : 7,8 M\$

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

RECOMMANDATIONS ET/OU MISE EN GARDE

- Approuver le plan d’actions présenté en annexe 2

Approuvé par	Éric Ducharme, PDG	Collaboration	Sélectionner Date
--------------	--------------------	---------------	----------------------

Annexe 1 : Actions réalisées depuis le déploiement de SAAQClic

AXES	ACTIONS
Analyse et optimisation de la capacité	- Transformation des centres d'appels en centres de contacts afin d'offrir une flexibilité des moyens de communication. - Les clients peuvent également joindre la Société par courriel et Messenger.
	- Augmentation du nombre de ressources sur les lignes téléphoniques Embauches de préposés aux renseignements 145 de novembre 2022 à avril 2024 40 en octobre 2024 - Réaffectation de ressources (personnel de l'assurance qualité et de la formation) - Mise en œuvre de la phase 1 de l'optimisation des heures d'ouverture de cinq centres de services permettant la prise d'appels par les préposés.
	Optimisation de l'assignation des préposés selon les motifs des appels afin de répartir les ressources selon les besoins.
	Déploiement de formulaires WEB (cyclomoteurs, reconnaissance de l'expérience de conduite).
	Promotion des canaux numériques pour dégager les lignes téléphoniques.
Suivi de la performance et amélioration continue	Analyse des indicateurs de performance et de gestion afin de détecter toute situation nécessitant une attention particulière.
	Surveillance des indicateurs de performance individuels, tels que le temps de traitement des appels et le délai d'attente pour action appropriée selon le besoin.
	Sondage et catégorisation des appels afin de connaître les besoins et les préférences de la clientèle et ajustement du service en conséquence.
	Mise en place d'une cueillette des commentaires et suggestions des employés afin d'améliorer l'expérience client et employé sur l'optimisation des services offerts.
Optimisation de l'organisation du travail	Création de divisions dédiées (canaux numériques, reconnaissance de l'expérience de conduite, médical et sanction et file d'assistance des préposés) afin d'augmenter l'efficience.
	Encadrement du temps d'attente pour le soutien du 2^e niveau et focus sur le besoin du client.
	Optimisation du temps productif sur les lignes téléphoniques (temps post-appel et temps personnel).
Formation des employés et amélioration des outils mis à leurs dispositions	Adaptation des outils de connaissance pour les préposés et techniciens. Ex : - Création d'un lexique sur les termes utilisés pour les comptes client - Création d'un outil d'aide à la décision pour le volet médical et sanction
	Augmentation de l'autonomie et de la capacité des préposés à bien desservir la clientèle (ex : formation et coaching).
	Ajustement du parcours de formation et révision du matériel de formation (en cours).
	Révision des accès informatiques et améliorations technologiques (ex : mise à jour coordonnées bancaires).
	Mise en place d'une communauté de pratique pour permettre aux préposés les plus performants d'échanger sur leurs façons de travailler et faciliter l'échange d'informations.
	Uniformisation des bonnes pratiques en effectuant des rappels sur les procédures de travail et sur l'utilisation des outils.

Annexe 2 : Actions à venir

AXES	ACTIONS
Optimisation de la capacité	Mise en œuvre de la phase 2 de l'optimisation des heures d'ouverture de 20 centres de services pour redéployer les ressources vers d'autres canaux de service à la clientèle, par exemple, au téléphone (octobre 2024 à mars 2025).
	Ajout d'effectifs : pouvant aller jusqu'à un maximum de 100 préposés aux renseignements, 2 professionnels et 8 techniciens (novembre 2024 à juin 2025), et ce, en fonction de la vigie de la situation qui est effectuée en continu sur nos indicateurs
Poursuite des travaux d'amélioration	- Raffinement de l'information de gestion, des horaires de travail (40 heures) - Analyse des transferts afin de les limiter
	Bonification de la formation
Accroissement des services numériques	- Bonification du portrait financier (historique des paiements et transactions) - Payer une facture (avis de paiement) - Alertes et rappel d'échéance par courriel - Remisage en lots de véhicules
Avancées technologiques de la solution téléphonique	Migration de la solution téléphonique vers le Cloud (durée 15 mois)
	- Ajout de services (durée d'implantation : à déterminer) - Clavardage - Robot conversationnel permettant de répondre à certaines questions d'ordre général sans avoir recours à un préposé. Il pourrait également réaliser certaines étapes d'un appel comme l'identification complète du client avant d'être dirigé vers un préposé. - Au niveau de la RVI, introduction de la reconnaissance vocale afin de mieux cerner le besoin du client et ainsi l'aiguiller au bon préposé sans passer par un menu chiffré de complexité variable et de portée limitée selon la situation. - Rappel automatique d'un client à un moment déterminé selon des plages de disponibilités (rendez-vous). - Indicateur de rang dans la file d'attente plutôt qu'en surplus de son temps d'attente estimé.
Balisage	- Rencontre des entités membre du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) - Rencontre des entreprises privées les plus performantes du domaine bancaire et de l'assurance.

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Suivi des états financiers 2023 et des comptes clients

Le 23 octobre 2024



CONTEXTE

- > En février 2023, la Société a déployé la solution SAAQclic :
 - Plusieurs anomalies systémiques ont été constatées notamment concernant l'environnement de contrôle informatique;
 - 59 redressements ayant un impact sur les remboursements et la facturation aux clients.

- > Depuis, les priorités, dans l'ordre, ont été de :
 - Corriger les anomalies ayant un impact sur le service à la clientèle;
 - Rembourser les clients;
 - Facturer les clients.

- > En parallèle de ces priorités, un plan d'action a été mis en place pour terminer la mise en œuvre des contrôles généraux informatiques et des travaux supplémentaires ont été réalisés en collaboration avec les auditeurs de la Société.
 - Les auditeurs s'appuient sur ces contrôles dans le cadre de leurs travaux d'audit.

ÉTATS FINANCIERS 2023

- > Malgré les travaux supplémentaires réalisés par la Société, les auditeurs ont conclu que l'environnement de contrôle informatique n'est pas suffisamment fiable pour qu'ils puissent s'y appuyer et obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives
 - La portée de leur opinion sera modifiée aux états financiers 2023 :
 - Fonds d'assurance : Opinion avec réserve
 - Société : Impossibilité d'émettre une opinion
- > Un plan d'amélioration des contrôles généraux est en cours afin de contribuer à la production des états financiers 2024 et assurer un environnement de contrôle informatique suffisamment fiable pour les états financiers 2025.
 - Une mise à jour des constatations et des recommandations préliminaires des auditeurs concernant la gestion des technologies de l'information a été effectuée en juin dernier.
 - La Société a ajusté son plan d'action en conséquence et cela concerne notamment, la gestion des tâches incompatibles, la gestion du développement et la maintenance des systèmes, la journalisation et la surveillance des comptes à privilèges élevés ainsi que la modification directe de données
 - Embauche d'une firme externe pour obtenir un diagnostic et conseiller la Société dans les ajustements à mettre en œuvre dans son plan d'action.
- > Des discussions sont en cours pour déterminer le meilleur moment du dépôt (début décembre 2024 ou fin février 2025)

ÉTAT DE SITUATION DES COMPTES CLIENTS 2023

TRANSACTIONS RÉALISÉES AU COURANT DE L'ANNÉE 2023

REMBOURSEMENTS AUX CLIENTS

- > En février 2024, la Société estimait devoir **36,6 M\$** à **264 000 clients** (moyenne de 139 \$ par client).
- > Les remboursements aux clients ont débuté à l'automne 2023.
- > **Au 30 septembre 2024 :**
 - Environ **256 000 clients** (97 %) ont été remboursés pour une somme totale de **35,6 M\$** (moyenne de 139 \$ par client).
 - Le solde du nombre de clients à rembourser s'élève à **8 000 clients** pour un total de **1 M\$** (moyenne de 183 \$ par client).
- > La totalité des clients seront remboursés d'ici le **31 octobre 2024**.

SOMMES À PERCEVOIR AUPRÈS DES CLIENTS

- > En février 2024, la Société estimait percevoir **28,6 M\$** à **221 000 clients** (moyenne de 130 \$ par client).
- > **Au 30 septembre 2024 :**
 - **16,7 M\$** ont été perçus auprès d'environ **190 000 clients**, principalement pour des prélèvements bancaires qui n'avaient pas été renouvelés et les frais de gestion des plaques personnalisées qui n'avaient pas été facturés (moyenne de 88 \$ par client).
 - 2,9 M\$ (stable) ont été radiés concernant les frais de prélèvements bancaires refusés. La Société a la latitude de ne pas facturer ces frais considérant que ceux-ci ne sont pas appuyés par une disposition réglementaire.
 - Le solde à percevoir est de **9 M\$** auprès de **31 000 clients** (moyenne de 300 \$ par client).
 - La totalité des clients sera facturée d'ici le **31 octobre 2024**.

ÉTAT DE SITUATION - COMMERÇANTS

TAXES À PERCEVOIR CHES LES COMMERÇANTS

- > En octobre 2023, la Société estimait devoir percevoir **20 M\$** auprès des commerçants pour **9 960 transactions** réalisées entre mars et juin 2023 représentant 1 % des sommes perçues annuellement. (moyenne de 2 008 \$ par transaction).
 - 9 960 transactions en écart entre février et juin 2023
 - **Retour à la normale depuis juin 2023**
- > **Au 30 septembre 2024 :**
 - **18,8 M\$** ont été perçus auprès des commerçants pour plus de **9 760 transactions** (98 %).
 - Le solde à percevoir chez les commerçants s'élève à **1,2 M\$** pour environ **192 transactions** (moyenne 6 336 \$ par transaction).
- > Il est prévu que l'ensemble des sommes auront été récupérées auprès des commerçants le **31 octobre 2024**.

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Efforts budgétaires de la Société de 2025-2026 à 2029-2030

Le 23 octobre 2024



RAPPEL

- > La Société a fourni cet automne ses prévisions budgétaires les plus récentes. Elles incluent le plan de résorption des effectifs (SCT), l'examen des dépenses et les mesures du plan de retour à l'équilibre du gouvernement :
 - Réductions importantes des dépenses de 17,8 % dès 2026-2027 pour atteindre 24,8 % en 2029-2030;
 - Efforts totalisent 529,8 M\$ sur 5 ans.
- > Dans un contexte de pression budgétaire, de nouvelles propositions d'efforts budgétaires vous sont présentées pour assurer la réalisation des mandats de la SAAQ.

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE

> Efforts supplémentaires pour la reconnaissance de l'expérience de conduite des nouveaux arrivants:

- En 2024, ce sera environ 150 000 immigrants qui bénéficieront de ce service, soit près du double de la demande pour ce service par rapport à 2022;
- Efforts associés aux 75 000 demandes supplémentaires : 152 ETC / 30 M\$ (coûts nets des revenus, incluant les ETC et les autres dépenses).

> Stabilisation / consolidation des systèmes informatiques:

- En 2025, nous terminerons les différents correctifs nécessaires à la suite du déploiement de février 2023, avec une situation consolidée prévue en 2025;
- Ces correctifs amènent une affluence supplémentaire dans les points de service et le centre d'appels;
- Augmentation des honoraires professionnels pour des travaux visant à obtenir une opinion sans réserve des auditeurs et répondre aux exigences liées aux contrôles généraux informatiques.

> Forte sensibilité des autorités gouvernementales aux délais d'attente de la clientèle.

> Effectifs nécessaires pour le nouveau Centre de relation avec la clientèle afin d'augmenter l'accessibilité des clients aux services (100 ETC).

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE (SUITE)

> Coûts en forte augmentation :

- Frais de poste prévus de 35 M\$ en 2025 (+25 % p/r à l'année précédente) (↑ 71 % / +14 M\$ depuis 2019):
 - Coût total de 170 M\$ de 2019 à 2025.

> Adhésion de la clientèle à SAAQclic plus faible que prévue :

- Pression supplémentaire sur l'affluence en point de service

> Coûts liés à l'externalisation des ressources en technologie de l'information :

- Honoraires externes en TI prévus de 66,5 M\$ en 2025 (-10 % p/r à l'année précédente) (↑ 293 % / +49,6 M\$ depuis 2019).

> Nouvelles responsabilités attribuées à la SAAQ par le Gouvernement depuis 2019 :

- Transport rémunéré de personnes par automobile :
 - Prise en charge de l'émission d'attestation de chauffeurs et de véhicules depuis 2020 (4 M\$ depuis 2020);
 - Surveillance de l'Île de Montréal par Contrôle routier depuis 2023 (4 M\$ par année).
- Contrôle du transport par taxi dans les aéroports depuis 2024.

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE (SUITE)

- > Étant donné les éléments décrits précédemment, la Société fait de nouvelles propositions budgétaires permettant de réduire le déficit de la SAAQ en 2025-2026 par une application plus rapide de la révision de l'affectation des activités entre la Société et le Fonds d'assurance pour permettre de :
 - Reporter d'un an la réduction de 100 ETC dans le Plan de résorption des effectifs;
 - Ajuster les dépenses nécessaires pour les frais de poste, honoraires professionnels et autres coûts liés aux redressements découlant des correctifs du système informatique.
- > Les nouvelles propositions budgétaires n'ont aucun effet sur l'ensemble des efforts de la période de 2025-2026 à 2029-2030.

Effet du report d'un an du Plan de résorption des effectifs					
Report de 1 an	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
Cible SCT actuelle	4 362	4 262	4 162	4 162	4 162
Cible proposée	4 462	4 362	4 262	4 162	4 162
Impact en ETC	100	100	100	-	-

SCÉNARIO ACTUEL DES COF (INCLUANT L'EXAMEN DES DÉPENSES)

Efforts totaux de 529,8 M\$ de 2025-2026 à 2029-2030

Efforts Société (consolidé aux résultats financiers du gouvernement)	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	Total 2025-2026 à 2029-2030
<i>Efforts déjà prévus aux COF et examen des dépenses (MFQ et SCT) (en milliers de dollars)</i>						
Révision de l'affectation des activités entre la Société et le Fonds d'assurance	19 550	78 900	81 650	84 138	86 313	350 551
Plan de résorption des effectifs *	13 900	20 075	25 350	26 296	27 085	112 706
Examen des dépenses	7 500	8 000	13 000	18 000	20 000	66 500
Effort totaux - Société	40 950	106 975	120 000	128 434	133 398	529 757
% de réduction total	7,8%	17,8%	20,4%	24,3%	24,8%	19,0%

Réduction de 100 ETC à compter de 2025-2026

DÉFICIT DE L'EXERCICE	175 055	140 763	66 526	54 417	50 230
-----------------------	---------	---------	--------	--------	--------

* Cible SCT actuelle (en ETC)	4 362	4 262	4 162	4 162	4 162
-------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Consommation prévue 2024-2025 : 4 636 ETC → Efforts de 274 ETC d'ici le 31 mars 2025

NOUVELLES PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES

Efforts importants en 2025-2026 avec un effet net de zéro sur la période allant jusqu'en 2029-2030

Efforts Société (consolidé aux résultats financiers du gouvernement)	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	Total 2025-2026 à 2029-2030
Nouvelles propositions des efforts (en milliers de dollars)						
Révision en 2025 de l'affectation des activités	56 900	-	-	-	-	56 900
Report d'un 1 an du Plan de résorption des effectifs	(5 500)	(5 700)	(6 000)	-	-	(17 200)
Hausses des dépenses en 2025 notamment pour terminer les redressements au nouveau système et pour la hausse de 25 % de Postes Canada	(12 600)	(11 200)	(5 200)	(5 300)	(5 400)	(39 700)
Impact annuel des nouvelles propositions	38 800	(16 900)	(11 200)	(5 300)	(5 400)	-
Impact (%)	7,4%	-2,8%	-1,9%	-1,0%	-1,0%	0,0%
DÉFICIT DE L'EXERCICE *	136 255	157 663	77 726	59 717	55 630	

Application plus rapide de la stratégie de révision de l'affectation

Maintien de 4 462 ETC en 2025-2026 plutôt que la cible de 4 362
Atteinte de la cible de 4 162 en 2028-2029

Pour toute la période: ajout de dépenses récurrentes, notamment pour les frais de poste : 5 M\$

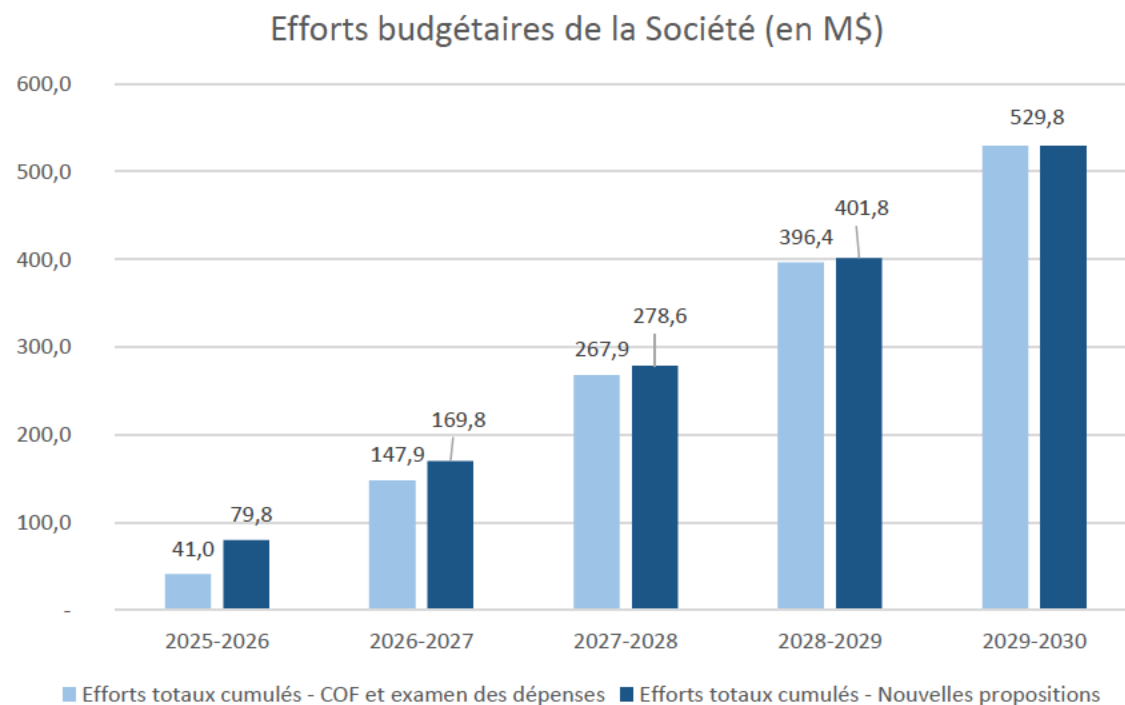
Hausse des honoraires professionnels liés aux redressements et à la consolidation :

- 7,5 M\$ en 2025-2026
- 6,0 M\$ en 2026-2027

* Avec les nouvelles propositions budgétaires, la répartition du déficit est différente pour les années 2025-2026 à 2029-2030, mais le total des déficits de la période demeure le même

NOUVELLES PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES

La Société va réaliser les coupures demandées sur la période 2025-2026 à 2029-2030



Efforts totaux de 529,8 M\$ sur la période pour les 2 scénarios

CONCLUSION

- > Les nouvelles propositions budgétaires sont sans effet sur l'équilibre financier du gouvernement pour la période allant de 2025-2026 à 2029-2030.
- > La Société entend résorber son déficit de 55,6 M\$ à terme par différentes actions en cours :
 - Révision de la tarification administrative;
 - Négociation des ententes avec le ministère des Finances :
 - Contrôle routier;
 - Perception des frais de gestion.
 - Optimisation des activités (ex.: augmentation du taux d'adhésion à SAAQclic, amélioration des processus et des façons de faire).

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Remise de capitalisation et stratégie de communication

Le 23 octobre 2024



Application de la politique de capitalisation



- > Le surplus au-delà de **125 %** peut être utilisé pour les fins auxquelles est affecté le Fonds d'assurance
 - Ajustement de la couverture d'assurance
 - Activités de prévention ou de promotion en sécurité routière
 - Remises aux cotisants
- > En cas de remises aux cotisants
 - Montant assez important pour la clientèle
 - Montant fixe
 - Sur une année
- > Critères décisionnels :
 - S'appuyer sur la politique de capitalisation
 - Assurer la viabilité à long terme du régime :
 - Rencontrer les obligations envers les accidentés
 - Avoir des marges suffisantes pour les incertitudes des marchés afin d'assurer le maintien du taux de capitalisation dans le corridor de stabilisation

Application de la politique de capitalisation

Distinction entre Financement et Capitalisation

> Financement : tarification d'une année d'accident

- Exigence légale de financement : 100 %
 - Les contributions d'assurance d'une année d'accident doivent financer toutes les indemnisations dont l'accident est survenu dans cette même année
- Encadré par la Politique de financement

> Capitalisation : situation financière globale

- Cumul des années d'accident passées, résultats d'expérience, rendement, financement de bonification de couverture ou d'affectation de frais avant d'être inclus dans le financement lors de la prochaine tarification.
- Exigence légale de capitalisation : 100 %
- Encadré par la Politique de capitalisation

Futur = hausse/baisse des contributions d'assurance (financement)

Passé =
absorbé par la capitalisation

Application de la politique de capitalisation

Rappel de la décision du CA le 21 septembre 2023 pour 2024

52 M \$

Ajustement de la couverture
d'assurance (bonifications
rétroactives)



44 M \$

Activités de prévention ou de
promotion en sécurité routière



534 M \$

Remise aux cotisants
Congé de paiement 2024



Pour un montant total de 630 M\$

HISTORIQUE DES REMISES (SANS TAXES)

MONTANT REPRÉSENTANT **90 M\$** PAR ANNÉE POUR LES TITULAIRES DE PERMIS ET D'IMMATRICULATIONS EN 2019-2020-2021 (INCLUS DIRECTEMENT DANS LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE)

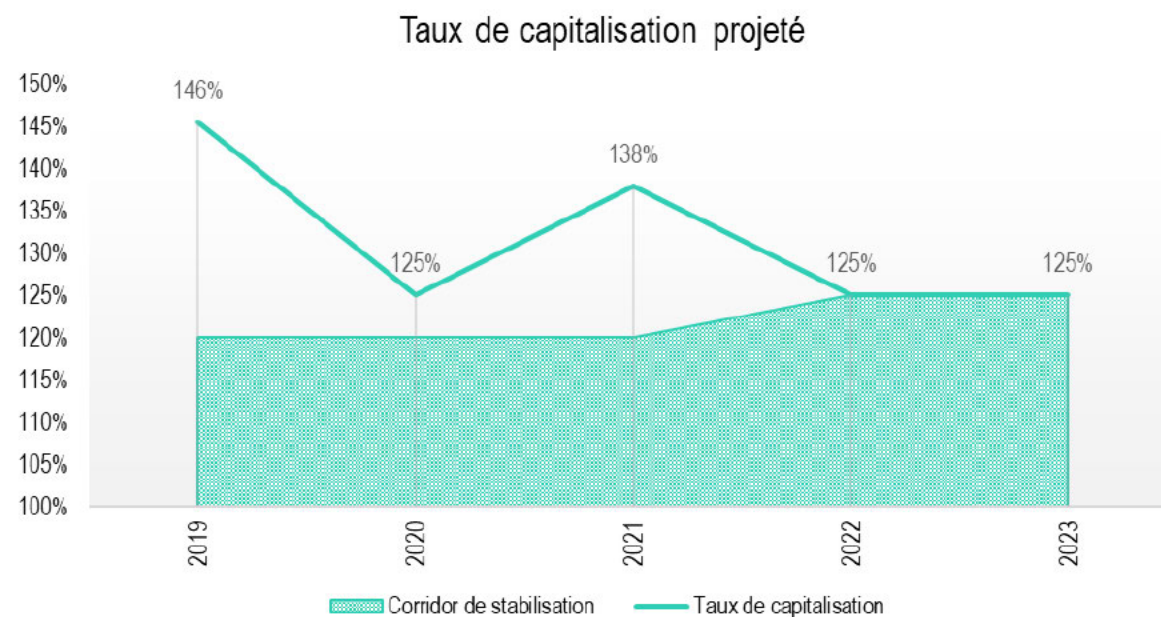
MONTANT REPRÉSENTANT **523 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2022**

MONTANT REPRÉSENTANT **540 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2023**

MONTANT REPRÉSENTANT **601 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2024**

MONTANT REPRÉSENTANT **549 M\$** POUR LES TITULAIRES DE PERMIS DE CLASSE 5 ET 6 EN **2025**

SITUATION FINANCIÈRE



LA BONIFICATION DE LA COUVERTURE D'ASSURANCE DE 1 G\$ A ÉTÉ PRISE EN COMPTE DANS NOTRE TAUX DE CAPITALISATION PROJETÉ EN 2020 (APPLICATION À PARTIR DE 2022)

Congé de paiement sur le permis de conduire - 2025

Selon la politique de capitalisation, situation financière excédentaire

Montant disponible au-delà de 125 % (605 M\$) peut être utilisé pour distribution

- > Taux de capitalisation projeté à 132 %, soit 605 M\$ au-delà du corridor de stabilisation de 100 % à 125 %
- > ○ Prend en compte le financement temporaire des activités de sécurité routière du processus d'accès et du maintien à la conduite demeurant dans la Société en 2025, 2026 et en 2027

Approbation du CA le 26 septembre dernier

- Remise aux cotisants en 2025 sous la forme d'un congé de paiement de la contribution d'assurance sur le permis de conduire de 486 M\$
 - Bonification de la couverture en indemnisation estimée à 100 M\$
- > Annonce par communiqué à la mi-novembre
 - > Poursuite des travaux en lien avec le montant total de 44 M\$ prévu pour la promotion et la prévention en sécurité routière : Montant de 10,8 M\$ de projets identifiés à ce jour

Estimés des taux de capitalisation **projetés** :

2024 : 137 %*

2025 : 139 %*

2026 : 143 %*

* Incluant rendement estimé 2024.

Congé de paiement sur le permis de conduire - 2025

- La Société reconduit le congé de paiement de la contribution d'assurance du permis de conduire des titulaires des classes 5 et 6.
- Uniquement pour l'année 2025, ce sont 598 millions de dollars d'économies pour les titulaires.
- Que représente le congé de paiement pour chaque titulaire :
 - **Classe 5** : économie de 92,16 \$ pour 2025 (coût du permis de conduire après réduction : ± 26,25 \$)
 - **Classe 5 et 6** : économie de 180,68 \$ pour 2025 (coût du permis de conduire après réduction : ± 26,25 \$)

Stratégie de communication pour l'annonce du congé de paiement en 2025

Objectif : Faire connaître le congé de paiement aux conducteurs québécois

Moyens de communication

- Communiqué de presse
- Entrevues des porte-paroles auprès des différents médias
- Affichage dans les centres de services et les mandataires
- Intranet SAAQ
- Bannières SAAQclic
- Infolettre SAAQ de décembre 2024
- Encart dans les enveloppes d'avis de paiement du permis de conduire

Affichage - Centres de services et mandataires

Trouvez les 7 différences.

Permis de conduire
L1531-171274-08

ANNE-MARIE
Date de naissance (P.M.): 1974-12-17
333, BOULEVARD JEAN-LESAGE
A.P.P. 432
QUEBEC (QC) G1K 6J6

Classes: 1 2 3 4A 4B 5 6A
Date: A C
Validité: F M T
N° de référence: P B M H S 2 V 7 8
Valable le: 2016-03-21 - Expire le: 2022-12-17
 Paiement exigé chaque année à votre date anniversaire de naissance

Permis de sourire
L1531-171274-08

ANNE-MARIE
Date de naissance (P.M.): 1974-12-17
333, BOULEVARD LÉGER
A.P.P. 432
QUEBEC (QC) G1K 6J6

Classes: 1 2 3 4A 4B 5 6A
Date: A C
Validité: F M T
N° de référence: É C O N O M I E
Valable le: 2016-03-21 - Expire le: 2022-12-17
 Avec une économie de plus de 100 \$, c'est permis de sourire.

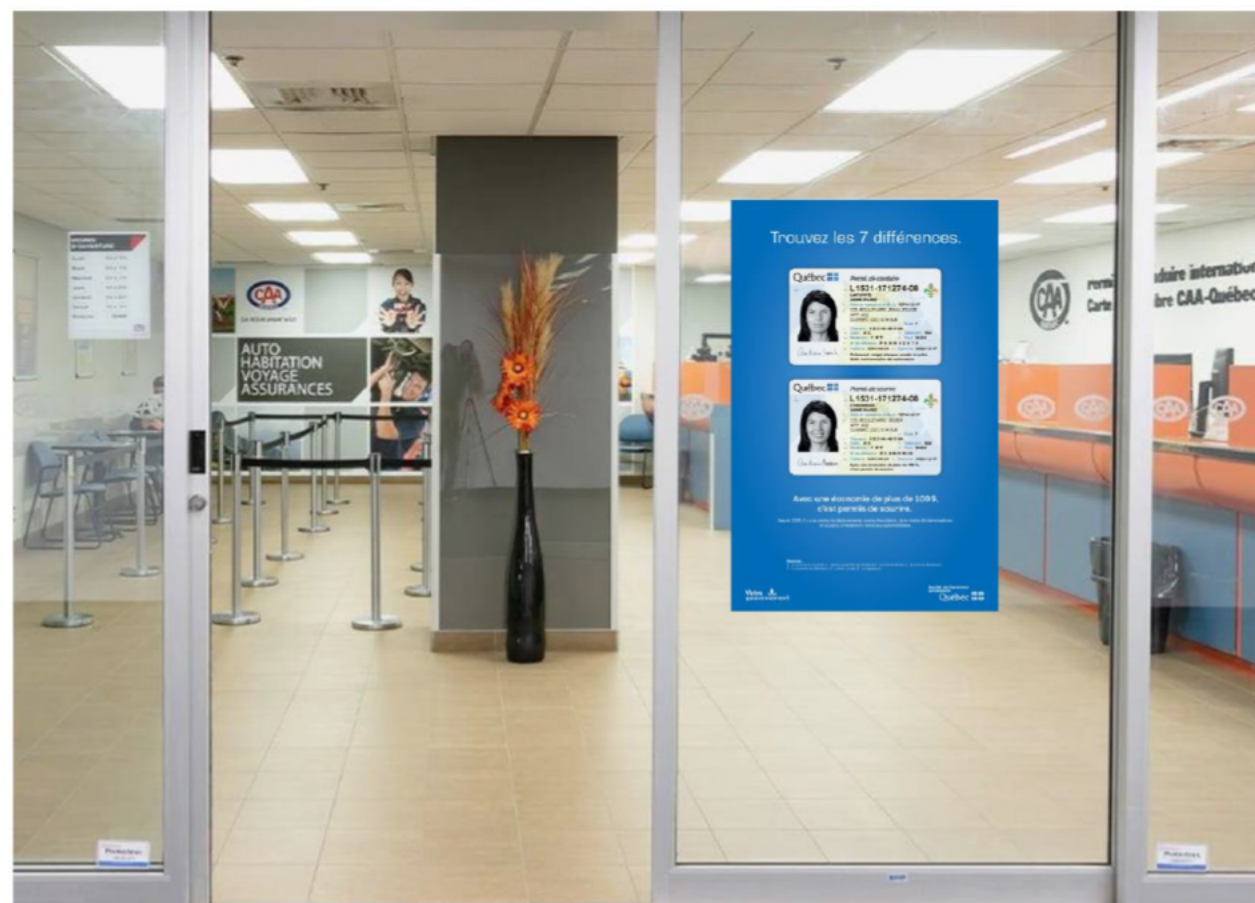
Avec une économie de plus de 100 \$, c'est permis de sourire.

Depuis 2020, il y a eu sept de déplacements, moins d'auto-déclarés, donc moins d'administrations. Un surplus directement remis aux automobilistes.

Notes:
1. Le permis de conduire (P.M.) est un document obligatoire. Le permis de conduire (P.M.) est un document obligatoire.
2. Le permis de conduire (P.M.) est un document obligatoire. Le permis de conduire (P.M.) est un document obligatoire.

Votre gouvernement

Société de l'assurance automobile Québec



* Textes à modifier

Affichage – Bannières SAAQclic



Tuile 1



Tuile 2



Tuile 3



Tuile 4

* Textes à modifier

RENCONTRE SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Perspectives 2024-2025

Le 23 octobre 2024



Campagnes publicitaires pour favoriser l'adhésion aux services en ligne

- Une stratégie pour augmenter les parts de marché pour les services de remisage est en cours de déploiement. En effet, une campagne publicitaire « SAAQclic, c'est pas sorcier » est diffusée jusqu'au 3 novembre afin de faire la promotion du service de remisage en ligne.
- La Société vise augmenter de 6 % ses parts de marché cet automne pour atteindre 50 % de remisage sur SAAQclic (était de 44% en 2023).

Amélioration aux interfaces des pages de connexion SAAQclic

- Des améliorations ont été apportées aux interfaces des pages de connexion SAAQclic et d'autres suivront progressivement dans les prochains mois. Les objectifs poursuivis par ces améliorations sont notamment de simplifier l'accès à la connexion SAAQclic, éviter les erreurs de connexion au mauvais portail, repérer plus facilement les options possibles et les services disponibles, faciliter la recherche et la compréhension de l'information pertinente et favoriser une première impression positive pour inciter les utilisateurs à entamer le processus de création de comptes.
- De plus, de nouveaux services en ligne feront leur apparition au cours des prochains mois, tel que la possibilité d'effectuer le paiement en ligne, dans SAAQclic.

PERSPECTIVES 2024-2025 (SUITE)

Accompagnement des clients et projets pilotes avec MCN et CAA

- Accompagnement clients se poursuit dans utilisation services numériques : en CS, par téléphone, événements publics (salons, foires, etc.). Du 20 fév. au 31 déc. 2023 : 4 362 929,07 \$ ont été investis en promotion pour encourager les clients à utiliser services numériques. Pour 2024, un montant de 3 402 944 \$ est planifié 1 727 888 \$ jusqu'à maintenant).
- Les clients qui se rendront dans les centres de services pour effectuer le remisage de leur véhicule seront accompagnés aux bornes SAAQclic. Cela étant intégré au parcours client et en lien avec notre volonté de favoriser l'adhésion des clients envers les services numériques.
- Dans le même sens, deux projets pilotes démarreront sous peu, en collaboration avec le MCN et les mandataires CAA. L'un de ces projets prévoit la possibilité que ces mandataires effectuent l'authentification gouvernementale des clients pour permettre leur adhésion au SAG, tandis que l'autre prévoit le déploiement de bornes SAAQclic chez ces mandataires.

Préparation à la basse saison et contribution des équipes aux services partagés

- Les équipes se préparent pour la gestion des services en personne en basse saison en vue de maintenir l'accessibilité des services en personne en fonction de la demande tout en augmentant la contribution des ressources réalisant des services partagés pour d'autres services offerts par l'organisation (ex : attestations, prise d'appels, comptes clients, etc.), permettant ainsi de maintenir les emplois en CS dans un contexte de saisonnalité des services.

PERSPECTIVES 2024-2025 (SUITE)

Prochain centre de sécurité routière à Drummondville à l'été 2025

- La clientèle pourra y profiter d'un accompagnement, stations libre-service et espaces consacrés à la sensibilisation à la sécurité routière.

Accès sécuritaire au réseau routier

- Déploiement de nouvelles mesures en contexte d'échec aux examens pratiques pour le service de reconnaissance d'expérience de conduite.
- Poursuite de la mise en place du Centre de référence en santé des conducteurs.
- Projet-pilote pour accélérer la transmission des résultats de tests sanguins pour la suspension plus rapide du permis.
- Appel d'offres pour le renouvellement du contrat antidémarrreur éthylométrique.

PERSPECTIVES 2024-2025 (SUITE)

Projet pilote sur la prise de photo autonome

- Preuve de concept visant à introduire la prise de photo autonome dans la création de la pièce permis de conduire
 - L'expérimentation se déroule de mai à octobre 2024.
 - 24 participants ont été ciblés par leur VP respectif pour participer au projet.
 - Ils ont tous signé un consentement et une entente de non divulgation.
 - Les résultats de l'expérimentation sont attendus pour le début du mois d'octobre.
- Premiers constats :
 - Les participants, tant internes que ceux issus des groupes de discussion (Saguenay et Montréal), sont favorables : ils reconnaissent le désir d'innover et adopteraient le processus s'il était rendu possible.
 - Il reste des défis pour produire, en mode autonome, une photo qui répond aux critères de qualité requis : (fond blanc, luminosité, formatage).

RENCONTRE

SAAQ ET CABINET DE LA VICE-PREMIÈRE MINISTRE ET MINISTRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Efforts budgétaires de la Société de 2025-2026 à 2029-2030

Le 23 octobre 2024



RAPPEL

- > La Société a fourni cet automne ses prévisions budgétaires les plus récentes. Elles incluent le plan de résorption des effectifs (SCT), l'examen des dépenses et les mesures du plan de retour à l'équilibre du gouvernement :
 - Réductions importantes des dépenses de 17,8 % dès 2026-2027 pour atteindre 24,8 % en 2029-2030;
 - Efforts totalisent 529,8 M\$ sur 5 ans.
- > Dans un contexte de pression budgétaire, de nouvelles propositions d'efforts budgétaires vous sont présentées pour assurer la réalisation des mandats de la SAAQ.

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE

> Efforts supplémentaires pour la reconnaissance de l'expérience de conduite des nouveaux arrivants:

- En 2024, ce sera environ 150 000 immigrants qui bénéficieront de ce service, soit près du double de la demande pour ce service par rapport à 2022;
- Efforts associés aux 75 000 demandes supplémentaires : 152 ETC / 30 M\$ (coûts nets des revenus, incluant les ETC et les autres dépenses).

> Stabilisation / consolidation des systèmes informatiques:

- En 2025, nous terminerons les différents correctifs nécessaires à la suite du déploiement de février 2023, avec une situation consolidée prévue en 2025;
- Ces correctifs amènent une affluence supplémentaire dans les points de service et le centre d'appels;
- Augmentation des honoraires professionnels pour des travaux visant à obtenir une opinion sans réserve des auditeurs et répondre aux exigences liées aux contrôles généraux informatiques.

> Forte sensibilité des autorités gouvernementales aux délais d'attente de la clientèle.

> Effectifs nécessaires pour le nouveau Centre de relation avec la clientèle afin d'augmenter l'accessibilité des clients aux services (100 ETC).

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE (SUITE)

> Coûts en forte augmentation :

- Frais de poste prévus de 35 M\$ en 2025 (+25 % p/r à l'année précédente) (↑ 71 % / +14 M\$ depuis 2019):
 - Coût total de 170 M\$ de 2019 à 2025.

> Adhésion de la clientèle à SAAQclic plus faible que prévue :

- Pression supplémentaire sur l'affluence en point de service

> Coûts liés à l'externalisation des ressources en technologie de l'information :

- Honoraires externes en TI prévus de 66,5 M\$ en 2025 (-10 % p/r à l'année précédente) (↑ 293 % / +49,6 M\$ depuis 2019).

> Nouvelles responsabilités attribuées à la SAAQ par le Gouvernement depuis 2019 :

- Transport rémunéré de personnes par automobile :
 - Prise en charge de l'émission d'attestation de chauffeurs et de véhicules depuis 2020 (4 M\$ depuis 2020);
 - Surveillance de l'Île de Montréal par Contrôle routier depuis 2023 (4 M\$ par année).
- Contrôle du transport par taxi dans les aéroports depuis 2024.

CONTEXTE EXERÇANT UNE PRESSION BUDGÉTAIRE (SUITE)

- > Étant donné les éléments décrits précédemment, la Société fait de nouvelles propositions budgétaires permettant de réduire le déficit de la SAAQ en 2025-2026 par une application plus rapide de la révision de l'affectation des activités entre la Société et le Fonds d'assurance pour permettre de :
 - Reporter d'un an la réduction de 100 ETC dans le Plan de résorption des effectifs;
 - Ajuster les dépenses nécessaires pour les frais de poste, honoraires professionnels et autres coûts liés aux redressements découlant des correctifs du système informatique.
- > Les nouvelles propositions budgétaires n'ont aucun effet sur l'ensemble des efforts de la période de 2025-2026 à 2029-2030.

Effet du report d'un an du Plan de résorption des effectifs					
Report de 1 an	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
Cible SCT actuelle	4 362	4 262	4 162	4 162	4 162
Cible proposée	4 462	4 362	4 262	4 162	4 162
Impact en ETC	100	100	100	-	-

SCÉNARIO ACTUEL DES COF (INCLUANT L'EXAMEN DES DÉPENSES)

Efforts totaux de 529,8 M\$ de 2025-2026 à 2029-2030

Efforts Société (consolidé aux résultats financiers du gouvernement)	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	Total 2025-2026 à 2029-2030
<i>Efforts déjà prévus aux COF et examen des dépenses (MFQ et SCT) (en milliers de dollars)</i>						
Révision de l'affectation des activités entre la Société et le Fonds d'assurance	19 550	78 900	81 650	84 138	86 313	350 551
Plan de résorption des effectifs *	13 900	20 075	25 350	26 296	27 085	112 706
Examen des dépenses	7 500	8 000	13 000	18 000	20 000	66 500
Effort totaux - Société	40 950	106 975	120 000	128 434	133 398	529 757
% de réduction total	7,8%	17,8%	20,4%	24,3%	24,8%	19,0%

Réduction de 100 ETC à compter de 2025-2026

DÉFICIT DE L'EXERCICE	175 055	140 763	66 526	54 417	50 230
-----------------------	---------	---------	--------	--------	--------

* Cible SCT actuelle (en ETC)	4 362	4 262	4 162	4 162	4 162
-------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Consommation prévue 2024-2025 : 4 636 ETC → Efforts de 274 ETC d'ici le 31 mars 2025

NOUVELLES PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES

Efforts importants en 2025-2026 avec un effet net de zéro sur la période allant jusqu'en 2029-2030

Efforts Société (consolidé aux résultats financiers du gouvernement)	2025-2026	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030	Total 2025-2026 à 2029-2030
Nouvelles propositions des efforts (en milliers de dollars)						
Révision en 2025 de l'affectation des activités	56 900	-	-	-	-	56 900
Report d'un 1 an du Plan de résorption des effectifs	(5 500)	(5 700)	(6 000)	-	-	(17 200)
Hausses des dépenses en 2025 notamment pour terminer les redressements au nouveau système et pour la hausse de 25 % de Postes Canada	(12 600)	(11 200)	(5 200)	(5 300)	(5 400)	(39 700)
Impact annuel des nouvelles propositions	38 800	(16 900)	(11 200)	(5 300)	(5 400)	-
Impact (%)	7,4%	-2,8%	-1,9%	-1,0%	-1,0%	0,0%
DÉFICIT DE L'EXERCICE *	136 255	157 663	77 726	59 717	55 630	

Application plus rapide de la stratégie de révision de l'affectation

Maintien de 4 462 ETC en 2025-2026 plutôt que la cible de 4 362
Atteinte de la cible de 4 162 en 2028-2029

Pour toute la période: ajout de dépenses récurrentes, notamment pour les frais de poste : 5 M\$

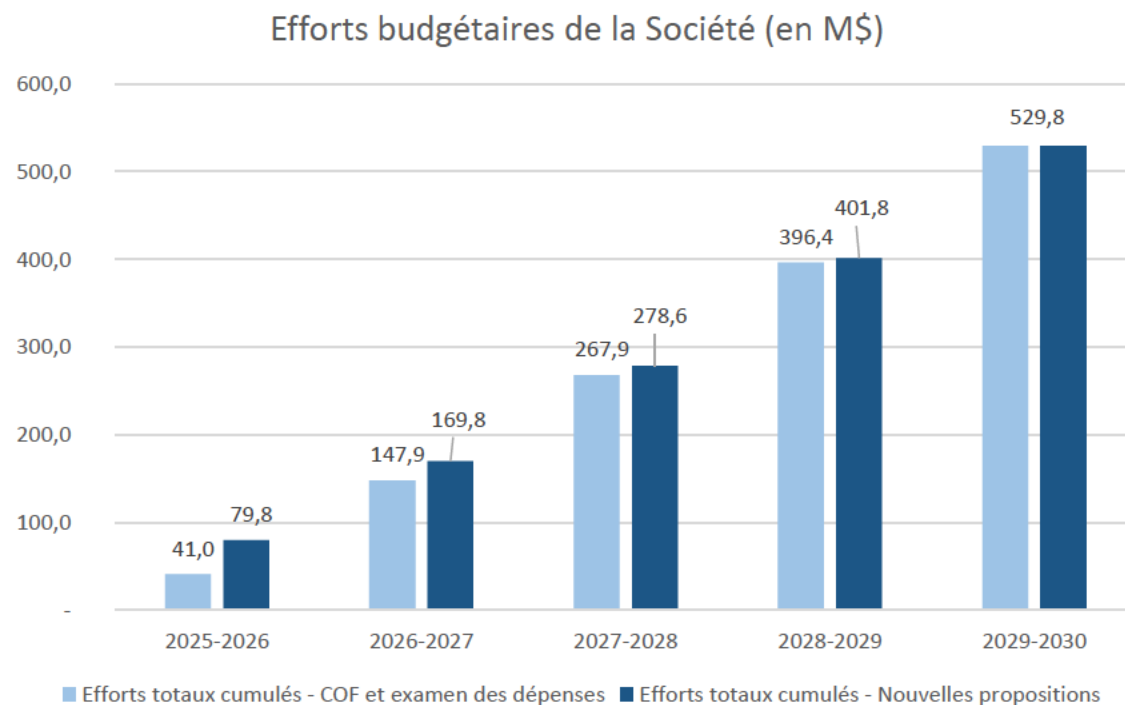
Hausse des honoraires professionnels liés aux redressements et à la consolidation :

- 7,5 M\$ en 2025-2026
- 6,0 M\$ en 2026-2027

* Avec les nouvelles propositions budgétaires, la répartition du déficit est différente pour les années 2025-2026 à 2029-2030, mais le total des déficits de la période demeure le même

NOUVELLES PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES

La Société va réaliser les coupures demandées sur la période 2025-2026 à 2029-2030



Efforts totaux de 529,8 M\$
sur la période pour les 2
scénarios

CONCLUSION

- > Les nouvelles propositions budgétaires sont sans effet sur l'équilibre financier du gouvernement pour la période allant de 2025-2026 à 2029-2030.
- > La Société entend résorber son déficit de 55,6 M\$ à terme par différentes actions en cours :
 - Révision de la tarification administrative;
 - Négociation des ententes avec le ministère des Finances :
 - Contrôle routier;
 - Perception des frais de gestion.
 - Optimisation des activités (ex.: augmentation du taux d'adhésion à SAAQclic, amélioration des processus et des façons de faire).