

Suivi - SAAQ/MCN

Where: Microsoft Teams Meeting
When: Thu Aug 10 13:30:00 2023 +00:00
Until: Thu Aug 10 14:00:00 2023 +00:00
Organisers: "Roy, Maxime (Cabinet)"
Required Attendees: Alice Bergeron < >
 Laurence Belcourt-Lamarche <
 "Massé, Éric" <
 Catherine Deslongchamps Robitaille
Optional Attendees: "St-Pierre, Nathalie" < >
 Geneviève Gouin < >

RAPPEL DES FAITS

- Dans le contexte de sa transformation numérique avec l'implantation de SAAQclic en février dernier, la Société de l'assurance automobile du Québec a mis en œuvre un plan de reprise des services à la clientèle en prévision d'un retour à la normale pour la prestation des services en personne le 12 août 2023, comme annoncé par la ministre des Transports et de la Mobilité durable.
- Différentes annonces s'imposent au cours des prochaines semaines en lien avec cet engagement.

• Lors des derniers crédits budgétaires, il a été annoncé l'examen externe du projet CASA par la firme PwC. Ce rapport est attendu dans la sphère médiatique.

- La publication des avenants au contrat initial avec l'Alliance au SEO doit être rendue publique.

Il est recommandé de faire un suivi du retour à la normale dans le réseau afin de respecter l'engagement pris par la ministre, puis dans un deuxième temps, de partager les recommandations du rapport PwC.

Enfin, une publication au SEO concernant l'avenant au contrat initial avec l'Alliance doit être effectuée.

Voici une proposition de séquence :

1. 14 août : Diffuser un communiqué par la Société en ce qui concerne le retour à la normale

Lignes de communication proposées :

- La Société confirme un retour à la normale dans la majorité de ses points de services.
- La Société **poursuit ses efforts pour éviter les déplacements des clients** : réutilisation de la photo et opération d'accompagnement des clients pour le remisage en ligne.
- Ces initiatives permettront d'offrir davantage de rendez-vous et de réduire les délais d'attente.
- **La réutilisation de la photo permet d'éviter le déplacement d'environ 50 000 clients par mois** dans l'ensemble du réseau, dont la moitié dans la Communauté métropolitaine de Montréal.
- Globalement, à la fin du mois de juillet, la société a servi 96% des clients qu'elle anticipait servir depuis le début de l'année. C'est donc près de **2,4 millions de clients** qui ont été servis en point de service depuis le déploiement de SAAQclic.
- Pour les services en permis et immatriculation, dans la très grande majorité des centres de services répartis partout au Québec, **il est possible d'obtenir un rendez-vous dans un délai de 10 jours et moins.**

- Nous continuons à travailler pour améliorer le service dans le grand Montréal permettant notamment pour réduire les délais pour obtenir un rendez-vous.
- 2. **Semaine du 4 septembre : Rendre disponible le rapport de PwC**
Deux options :
 - Diffusion d'un communiqué. Le cas échéant, **un seul communiqué pour le rapport PwC et l'avenant du contrat initial;**
 - **Ou** transmission du rapport aux médias qui en feront la demande accompagnée des lignes de communication de la Société.
- 3. **Semaine du 4 septembre : Publier au SEO la valeur des avenants au contrat initial avec l'Alliance**
Rappel des faits :
 - Le 15 novembre 2022 un premier avenant d'un montant de 45,8 M a été signé avec l'Alliance pour conserver une partie des équipes en place pour les activités d'exploitation et d'évolution de la solution ainsi que pour les redevances d'abonnement annuelle des licences SAP de 2023.
 - Le second avenant au montant de l'ordre de 70 M est requis pour conserver l'équipe en place jusqu'en juin 2024 permettant à la Société d'assurer une stabilité opérationnelle de ses activités et de payer les redevances d'abonnements de SAP.
 - La Société procédera à un appel d'offres public pour des services professionnels pour une période de 3 à 5 ans afin de poursuivre les activités d'exploitation et d'évolution de la solution.
 - En parallèle, la Société a démarré un processus de dotation important pour ses ressources en Services Numériques. Actuellement, son ratio actuel d'effectifs internes externes est de 55% / 45%. Elle s'est donnée comme objectif de tendre vers un ratio de 70% / 30 %.

Pour le communiqué, il reprendra les lignes ci-haut. Tjs en préparation

Bonjour,

Après discussion avec la SAAQ et tour de roue des revues de presse, je me demande si on ne doit pas attendre d'avoir des demandes plutôt que de sortir proactivement. Dans le dernier mois, on a eu seulement deux demandes médias concernant le retour à la normale, ainsi qu'une seule demande concernant le rapport PwC. Sortir un communiqué de presse pour l'un ou l'autre de ces « nouvelles » va nécessairement attirer l'attention et on se retrouvera à devoir se défendre au niveau politique.

Je propose donc de ne pas diffuser de communiqué, mais d'être prêt si jamais ça devait lever.

On pourrait également réévaluer le tout d'ici vendredi. Dans tous les cas, j'ai demandé à la SAAQ ces quelques points :

- Retour à la normale
 - Communiqué de presse
 - Indicateurs de performance
 - Nombre de clients servis
 - Délais dans les centres de service
 - Inscription SAG
 - Inscription SAAQcliq
 - Liste des bogues réglés
 - Liste des bogues à régler et délais maximaux
 - Etc.
 - Veille dans les centres de services chauds (Montréal)
- PwC
 - Communiqué de presse

- Grandes lignes du rapport
 - Au niveau MCN 2 constats :
 - Le rapport indique qu'on aurait dû faire plus de communication et en faire plus tôt entourant le SAG
 - On aurait dû prévoir les bogues informatiques liés aux noms composés, au nom de jeune fille, etc.

Dans tous les cas, un porte-parole de la SAAQ sera disponible pour faire des entrevues, si demande il y a. J'ai donné 2 consignes précises : 1- SORTIR LE POLITIQUE DE LA CRISE et 2- Ne pas casser du sucre sur le MCN

Finalement, septembre et octobre sont des mois où il y a plus d'activité à la SAAQ à cause, notamment, des remisages de voiture, motos, VR, etc. Des communications ciblées et une campagne de communication sont prévues pour éviter un regain d'achalandage dans les centres de service.

Réunion Microsoft Teams

Participez à partir de votre ordinateur, de votre application mobile ou de l'appareil de la salle

[Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)

ID de la réunion : 228 632 425 837

Code secret : pfiyYf

[Télécharger Teams](#) | [Rejoindre sur le web](#)

Rejoindre avec un appareil de visioconférence

transports@m.webex.com

ID de vidéoconférence : 119 472 830 3

[Autres instructions VTC](#)

[Pour en savoir plus](#) | [Options de réunion](#)
