

Déploiement de SAAQclic

Jour J moins 1 semaine

À la suite de la conférence de presse annonçant le lancement de SAAQclic, la grande majorité des médias québécois ont couvert les impacts de notre transition et auront un intérêt à suivre le déploiement de notre solution. Ils voudront suivre le déploiement de SAAQclic et constater la réussite (ou les petits ennuis techniques).

De plus, nous prévoyons un achalandage élevé dans nos centres de services lors des premiers jours.

La DGCRP est parée à tout ce qui pourrait arriver le 20 février 2023. Ainsi, l'équipe de relations publiques, de production vidéo et du Web seront sur place et ajusteront les messages à diffuser selon l'évolution du déploiement. Des messages sont déjà prêts, et pourront être ajustés au besoin, pour déployer sur le Web, sur nos médias sociaux et via les médias. Il sera possible de produire rapidement des vidéos et du graphisme au besoin.

Objectifs de communication

Externes

- Faire connaître SAAQclic à la clientèle et susciter son adhésion.
- Informer la clientèle que les premiers mois du déploiement seront une période de rodage et que quelques ralentissements pourraient poindre lors de certaines périodes.
- Informer la population de la nécessité de se créer un SAG et de la façon de le faire (avec rappel des 4 secrets)
- Informer la clientèle que si elle doit absolument se déplacer en centres de services, notamment pour des services non disponibles sur SAAQclic, il vaut mieux prendre rendez-vous pour éviter les files d'attente.

Stratégie de Relations publiques

Éléments stratégiques

Afin d'informer la population générale que nos services reprendront le 20 février 2023, nous déploierons des moyens de communication divers avant le jour J, et d'autres après.

L'équipe de communication suivra en continu la situation afin d'ajuster au besoin nos moyens et nos messages.

Un porte-parole de niveau VP, le VP aux stratégies de marketing, de sécurité routière et à l'expérience employé, sera prêt pour aller dans les médias au besoin.

Messages-clés

Voici les messages clés principaux, qui seront adaptés selon la situation. Un Q&R plus exhaustif est mis à jour régulièrement.

- À compter du 20 février, SAAQclic sera accessible pour les clients. L'ensemble des services reprendra également dans nos centres de services.
- Bien que les services en ligne SAAQclic soient maintenant déployés progressivement, nous sommes actuellement en période de rodage. Il est possible que les services connaissent des périodes de ralentissements. Nos équipes seront aux aguets pour apporter les améliorations dans les plus brefs délais. Nous sommes conscients des inconvénients que cela peut apporter à notre clientèle et remercions les clients de leur patience et de leur compréhension.
- À compter du 20 février, les clients sont invités à utiliser les services en ligne pour réaliser leurs transactions. Pour ceux qui doivent se rendre en centres de services, il est fortement recommandé de prendre rendez-vous pour éviter l'attente.
- Il faut comprendre qu'il y aura une période de rodage pour les employés en centres de services qui travailleront avec de nouveaux outils. De plus, certains clients qui ont reçu un service provisoire pendant la période de transition devront revenir en centres de services pour compléter leur transaction officiellement. Comme ces clients sont prioritaires, ils occupent des plages de rendez-vous.

Moyens et séquence de communication

MOYEN	DATE	COMMENTAIRES
Publicité SAG/SAAQclic	Du 11 au 26 février	Radio traditionnelle, quotidiens régionaux et nationaux, certains hebdomadaires régionaux
Capsules SAAQclic Info Facebook, Twitter, Youtube (référencement et commandite)	Semaine du 13 février et du 20 février Après la semaine du 20, capsules de suivi selon les besoins (questions fréquemment posées)	Communications électroniques Certificat d'immatriculation blanc Création du SAG Dossier client Vox pop clients / centres de services Concessionnaires Co-propriétés Déremisage Transfert de propriétés - précisions
Communiqué de presse	15 février	Rappel du lancement de SAAQclic et conseils aux clients

Relations médias Pro action	15, 16, 17 février	Médias régionaux et nationaux + veille médias
Site Web	20 février	Ajustement du bandeau page d'accueil Pages de destination Pages de connexion (avec lien vers SAG et tutoriel)
Entrevues médias	À compter du 20 février	Porte-parole VP
Conférence de presse Ministres	Date à déterminer	Deux propositions : 1- Tenir une conférence de presse traditionnelle 2- Tenir une conférence de presse en compagnie des employés qui ont participé au projet. Cette formule de type « remerciements » serait une façon de marquer la réussite du projet et de mettre l'accent sur tout ce qui a été accompli.

Moyens déployés en continu

MOYEN	DATE	COMMENTAIRES
Entrevues médias	En continu	Porte-parole différent selon la demande et la situation
Lignes de presse	En continu	Ajustements en continu
Site Web	En continu	Ajustement bandeau page d'accueil
Publications réseaux sociaux et Gestion de communauté	En continu	Capsules vidéos, textes, photos, etc. Agilité selon la situation

ANNEXE

Moyens de communication – Clients

Campagne SAAQclic – 20 mars au 31 mai 2023		
Médias	Partenaires	Langues
Imprimé	Quotidiens	Français et anglais
Audio	Radio commerciale	Français et anglais
	Radio privée	Français
	Radio communautaire	Français et anglais
	Radio numérique	Français et anglais
Bannières	Ciblées	Français et anglais
	Programmatique	Français et anglais
	Native Touch	Français et anglais
Vidéo	YouTube	Français
Médias sociaux	Campagne Facebook	Français
Marketing d'influence	Instagram et TikTok	Français
Marketing de recherche	Google – Achat de mots clés	Français et anglais

Actions déployées en continu		
Médias	Partenaires	Langues
Site Web informationnel	Page promotionnelle SAAQclic	Français et anglais
	Message bandeau d'accueil	Français et anglais
	FAQ	Français et anglais
	Pages de contenu de tous les services concernés	Français et anglais
RVI	Messages d'attentes divers	Français et anglais
Envois postaux	Encarts divers (renouvellements permis et immatriculation, motocyclistes, etc.)	Français et anglais
	Enveloppe	Français et anglais
	Documents imprimés divers (porte-carte)	Français et anglais
Portail SAAQclic	Onboarding – Accueil client : préférences de communication	Français et anglais
Relayeurs d'information / partenaires	Écoles de conduite, CAA, FADOQ, etc.	Français et anglais
Feuillet promotionnel	Distribué dans les événements, salon, centres de services, etc.	Français et anglais

*Stratégie et déploiement en mode agile. À déterminer en fonction des résultats de l'utilisation des services en ligne et des campagnes précédentes.