

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

OBJET : Messages clés SAAQclic (CASA)	OBJECTIF DE LA NOTE : ETAT DE SITUATION AU 22 MARS 2023 PROGRAMME CASA / SAAQCLIC
--	--

MESSAGE AU MINISTRE

ETAT DE SITUATION

- Portrait des transactions SAAQ au 21 mars 2023
 - **2 349 820 transactions réalisées à ce jour pour des activités clients**, dont 936 123 transactions Web (tous portails combinés : Clients, Entreprises, Commerçants, Mandataires en vérification mécanique, Partenaires)
 - **400 589 interventions sur route et en entreprise** par les contrôleurs routiers et l'industrie de la vérification mécanique
 - Environ **60 000 échanges quotidiens avec nos partenaires** bancaires
 - **Environ 1,5 million d'échanges par semaine** avec nos différents partenaires de l'industrie

Le nombre de transaction 2023 est comparable au nombre de transactions 2022 pour la même période.

- Après 4,5 semaines de fonctionnement, la majorité des processus de la solution SAAQclic sont stabilisés.

La phase prévue de stabilisation des plateformes CASA et SAAQclic est de 12 semaines.

- Après 4 semaines d'utilisation, le taux de productivité des employés aux comptoirs est de l'ordre de 75 %. L'appropriation de la solution par les employés et l'optimisation de la solution (règlement d'anomalies) nous permettront de revenir au taux de productivité d'ici la fin de la phase de stabilisation.
- Perspective SAAQclic depuis l'ouverture au 20 février 2023
 - Nombre de clients SAAQclic : 124 501
 - Nombre de clients SAAQclic ayant effectué des transactions de mission : 50 607

L'authentification de niveau 2 des clients a eu un impact à court terme défavorable sur les parts de marché des services en prestation électronique de services de la SAAQ. Nous avons surestimé le taux de transfert des clients WEB, ce qui a occasionné une augmentation des activités en centres de services. Une stratégie commune MCN-SAAQ pour faire la promotion des services en ligne est en place et commence à porter fruits.

RAPPEL DES FAITS

Performance des plateformes

- **Nombre de clients servis en centres de services :**
 - En janvier 2023: comme prévu dans le plan de déploiement, plus de clients ont été servis que pour la même période en 2022 (111 %) afin de mitiger les impacts associés à la période des services réduits reliés à la transition.
 - Période de transition : 25 % des clients ont été servis ou accompagnés.
 - Après 4 semaines d'utilisation, le taux de productivité des employés aux comptoirs est de l'ordre de 75 %.
- **Perspective SAAQclic depuis l'ouverture au 20 février 2023**

(1) Nombre de clients inscrits au SAG via le processus d'authentification de niveau 2	176 403
(1b) Nombre de clients SAAQclic	124 501
(2) Nombre de clients SAAQclic ayant effectué des transactions de mission	50 607
(3) Nombre de clients ayant effectué des transactions de mission web en 2022 de la date de fermeture des systèmes transactionnels à ce jour	126 878
(4) Nombre de clients ayant effectué des transactions de mission web en 2022 pour la période du 20 février au ce jour	78 331
Taux de transactions de mission effectuées sur SAAQclic en 2023 vs 2022 (ligne 2 vs ligne 4)	65 %
Taux de transactions de mission effectuées sur SAAQclic en 2023 vs 2022 (ligne 2 vs ligne 3)	40 %

- **Période de transition de 14 jours**

Les systèmes patrimoniaux de la Société, en particulier ceux de l'Accès sécuritaire au réseau routier et ceux de Contrôle routier, datent de 40 ans. Ils sont interreliés entre eux de différentes façons et avec différentes fréquences. La plupart d'entre eux ne gèrent pas un historique de modifications (delta) quotidiennes, permettant d'isoler les transactions faites dans les systèmes, pour une journée donnée, ni leur image avant la transaction.

Diverses stratégies ont été étudiées, dès le printemps 2018, dont 2 recourant à une implantation en amont, avec un grand volume de données puis sur une intégration progressive des données modifiées en parallèle au déploiement (deltas synchronisés ou fusionnés). Toutefois, ces scénarios ont dû être abandonnés étant donné que les systèmes patrimoniaux, servant de source à la conversion, ne permettaient pas d'accumuler des transactions en mode deltas. Modifier les systèmes patrimoniaux pour développer une fonctionnalité intrinsèque de ce type équivalait à les réécrire au complet, ajoutant coûts, risques et délais sur le projet qui prévoyait justement leur remplacement.

• Statut des problèmes applicatifs par processus d'affaires

Escouade nom complet	En cours	Fermés	Total général
AMD1 - Gérer vignette personnes handicapées	1	1	2
AMD2 - Gérer transport rémunéré personnes / véh.	6	5	11
CSP1 - Évaluer capacité conduire vs état de santé	7	4	11
CSP2 - Administrer les examens de conduite	2	1	3
CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	29	26	55
CSP4 - Suivre le comportement des conducteurs	12	6	18
CST1 - Suivre comportement propriétaire/expl./CVL		1	1
CSV1 - Contrôler la conformité des véhicules	15	8	23
CSV3 - Immat. véhicule & délivrer priv. Circuler	38	33	71
CSV5 - Gérer la saisie des véhicules	2	1	3
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN - Finances)	12	8	20
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN1 - Finances)	17	13	30
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN2 - Finances)	3	4	7
GCC - Gérer les comptes clients (acronyme FIN3 - Finances)	7	7	14
GRP - Gérer les relations avec les partenaires	1	3	4
GRU1 - Accueillir et renseigner le client	4	5	9
GRU2 - Prendre en charge les demandes / documents	9	7	16
GRU9 - Gérer les rendez-vous	2	1	3
Total général	167	134	301

• Rappel du programme

- Le programme Carrefour des services d'affaires (CASA) est une transformation numérique ayant comme objectif de concrétiser le modèle d'affaires intégré de la Société en :
 - répondant aux besoins et aux attentes de sa clientèle par la bonification de leur expérience et le déploiement de nouveaux services en ligne, dont l'intérêt s'est accru depuis la pandémie;
 - renforçant l'expérience employé en simplifiant et intégrant l'ensemble des processus d'affaires de l'entreprise, en brisant les silos causés par plusieurs centaines de systèmes informatiques désuets créés au fil du temps et possédant leurs propres dépôts de données isolées;
 - simplifiant la relation entre la Société et ses partenaires par la transformation de ses façons de faire afin de rendre l'organisation encore plus efficace;
 - adressant la problématique de pérennité de technologies de l'information de près de 40 ans.
- La stratégie de réalisation s'échelonne sur 3 livraisons.
 - La livraison 1, implantée en janvier 2019 a permis :
 - la transformation numérique et l'intégration des processus administratifs (Processus finances, Ressources humaines, Ressources matérielles et Gestion contractuelle);
 - La mise en place des nouvelles technologies (infrastructures, cadre de développement, progiciels, etc.);
 - La mise en place de la L1 devient ainsi les assises nécessaires pour effectuer la livraison 2.

- o La Livraison 2 implantée en février 2023 a permis :
 - La transformation numérique et l'intégration des processus de missions associés à l'univers des Permis de conduire et de l'Immatriculation;
 - L'intégration des activités associées au contrôle du transport des personnes et des biens (industrie du camionnage, autobus, taxis, etc.);
 - L'écosystème associé à la livraison 2 est vaste et contient 574 sous-processus d'affaires.
- o La livraison 3 planifiée ultérieurement visera à intégrer les activités de l'indemnisation.