

ACTUALITÉS

La SAAQ lancera sa nouvelle plateforme numérique le 20 février



PHOTO ALAIN ROBERGE, ARCHIVES LA PRESSE

Depuis sa création en 1978, la SAAQ a connu une croissance de 81 % du nombre de permis enregistrés et de 137 % des véhicules immatriculés, mais utilise toujours la même technologie pour son offre de services.

(Montréal) La nouvelle plateforme numérique de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), SAAQclic, sera fonctionnelle dès le 20 février prochain, a déclaré jeudi matin le président-directeur général de la société, Denis Marsolais.

Mis à jour le 19 janv. 2023

ÉLO GAUTHIER LAMOTHE
La Presse Canadienne

Lors d'une conférence de presse, des dirigeants de la SAAQ ont dévoilé les changements engendrés par le virage vers la modernité, notamment la possibilité d'effectuer la plupart des transactions à distance.

« C'est une transformation majeure qui va faire en sorte qu'on met vraiment au centre le citoyen. Ça va lui permettre de faire une foule de transactions du confort de son foyer », a souligné le dirigeant.

Selon M. Marsolais, l’objectif principal est d’assurer l’autonomie des clients, d’augmenter l’efficacité des services et d’éviter les déplacements des particuliers vers les 142 points de services de la province. Ceux-ci pourront, par exemple, transférer une plaque d’immatriculation d’un particulier à un autre, en plus d’avoir accès à tous leurs documents en format numérique.

Karl Malenfant, vice-président à l’expérience numérique pour la SAAQ, a affirmé que SAAQclic garantirait un service à la clientèle de « bout en bout », notamment en regroupant l’ensemble des informations du client en un même endroit.

Par cette centralisation, 9 des 10 milliards de dossiers créés au fil du temps seront filtrés et supprimés, ce qui allégera le système de façon significative.

« On veut être plus préventifs et proactifs à l’égard du client. On vise aussi à libérer de l’espace en termes d’effort de travail, pour pouvoir mettre plus de temps sur notre clientèle à besoins spécifiques », a-t-il expliqué lors de la conférence de presse, ajoutant que les employés attendaient « avec intérêt » ce changement.

La SAAQ a aussi déclaré que la nouvelle plateforme, dont la facture s’élève à 458 millions, permettra de pallier les enjeux liés à la rareté de main-d’œuvre, en plus « d’absorber » la croissance de 2 % prévue au cours des prochaines années.

Depuis sa création en 1978, la société a connu une croissance de 81 % du nombre de permis et de 137 % des véhicules immatriculés, mais utilise toujours la même technologie pour son offre de services. En 2021, la SAAQ a enregistré quelque 25 millions de transactions à travers le Québec.

Des besoins adaptés

Bien que le mot d’ordre de la nouvelle plateforme soit l’autonomie, les dirigeants de la société ont déclaré vouloir maintenir des services inclusifs pour l’ensemble des usagers du réseau.

« Nos employés vont avoir plus de temps pour accompagner les clientèles qui ont des besoins particuliers. On est très conscients que certains clients vont nécessairement devoir se déplacer. »

— Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l’accès sécuritaire au réseau routier

Il a assuré que les particuliers ayant de la difficulté à lire ou à écrire, les personnes immigrantes, les personnes malentendantes ou encore celles qui ne sont pas familières avec la technologie auraient toujours accès à des services adaptés, autant en personne qu’au téléphone.

Le transfert des données vers SAAQclic se déroulera entre le 26 janvier et le 19 février prochains, période pendant laquelle il sera impossible d’effectuer un paiement de permis ou d’immatriculation directement auprès de la société. Les clients devront plutôt se tourner vers les services en ligne ou les comptoirs de leur institution financière, a indiqué le vice-président.

La SAAQ a précisé que les points de services et centres d’appels demeureront ouverts tout au long de la transition, invitant toutefois les clients à se déplacer uniquement pour des « services indispensables ».

Au cours de cette période, les clients pourront tout de même faire valider un permis de conduire, remplacer un permis perdu ou volé, vérifier la conformité de leur véhicule ou passer un examen de conduite pratique. Les opérations se dérouleront « en mode manuel », c'est-à-dire sans technologie. L'ensemble des activités de contrôle routier sera également maintenu sur le réseau.

« En toute transparence, à partir du 20 février, c'est sûr que les clients doivent s'attendre à des délais un peu plus longs que d'habitude. [...] Nos employés vont être en période d'apprentissage pendant cette période, donc on va demander d'éviter de venir sans rendez-vous », a ajouté Jean-Philippe McKenzie.

Cet article a été produit avec le soutien financier des Bourses Meta et La Presse Canadienne pour les nouvelles.