

FICHE PROJET

MODERNISATION DES SYSTÈMES DE SERVICES ET
PROCESSUS D'AFFAIRES
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU
QUÉBEC (SAAQ) *

PROJET VISANT À SIMPLIFIER LES DÉMARCHES DES CITOYENS ET AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES											
Phases de la révision		Dirigeant responsable, organisme public	Partenaires impliqués	Budget	Échéancier						
Diagnostic, analyse d'impact et orientations	Mise en œuvre										
		Nathalie Tremblay, SAAQ	-	682 M\$	Mai 2017 à janvier 2023 pour la livraison 2 (livraison 3 à déterminer)						
PORTRAIT DU PROJET DE RÉVISION											
Description	✓ La SAAQ a entrepris un vaste projet de transformation et de modernisation de ses services et processus d'affaires. ✓ Alignée avec la Stratégie numérique du Gouvernement du Québec, la SAAQ privilégie l'utilisation d'une solution du marché, soit un progiciel de gestion intégré, comme levier de ce Plan de transformation. ✓ La modernisation des systèmes de services et des processus d'affaires contribuera à répondre aux attentes de la clientèle (particuliers, entreprises et partenaires), notamment par l'amélioration des services liés au permis de conduire, à l'immatriculation des véhicules et aux activités de Contrôle routier Québec (CRQ). ✓ Le projet, également connu sous le nom <i>Carrefour des services d'affaires</i> (CASA), permettra à la SAAQ d'améliorer sa prestation de services pour sa clientèle, notamment par les mesures suivantes : ○ rendre disponible un dossier complet, unique, intégré et accessible; ○ rendre disponibles des services étendus 24/7; ○ regrouper sur une seule facture le permis de conduire et l'immatriculation pour le particulier; ○ rendre permanent le certificat d'immatriculation; ○ faciliter la transmission de documents par voie électronique; ○ ajouter des services Web et mobiles.										
Objectifs du projet de révision	✓ Simplifier la vie des clients par l'entremise d'ajouts de services Web et mobiles, et ce, sans frais supplémentaires pour les clients; ✓ Accroître l'efficacité de l'organisation.										
Faits saillants	✓ Le projet a été retardé d'une année en raison du contexte pandémique. Il demeure toutefois prioritaire pour la SAAQ. ✓ À terme, le projet apportera des améliorations notables pour les clients de la SAAQ principalement grâce aux déploiements de nouveaux services en ligne, dont l'intérêt s'est accru depuis le début de la pandémie. ✓ La modernisation des actifs technologiques de la société permettra une plus grande agilité dans le développement de nouveaux services tout en étant plus robuste pour assurer la confidentialité des données personnelles de la clientèle.										
Budget	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Budget initial</th> <th>Budget révisé</th> <th>Justification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>682 M\$ (dont 458 M\$ pour l'achat d'une solution marché - contrat octroyé à LGS/IBM)</td> <td>-</td> <td>Selon suivi budgétaire 15 janvier 2021</td> </tr> </tbody> </table>					Budget initial	Budget révisé	Justification	682 M\$ (dont 458 M\$ pour l'achat d'une solution marché - contrat octroyé à LGS/IBM)	-	Selon suivi budgétaire 15 janvier 2021
Budget initial	Budget révisé	Justification									
682 M\$ (dont 458 M\$ pour l'achat d'une solution marché - contrat octroyé à LGS/IBM)	-	Selon suivi budgétaire 15 janvier 2021									
Principaux livrables et échéanciers	☑ Septembre 2019 : livraison 1 - s'adresse aux utilisateurs internes et concerne la gestion des partenaires (fournisseurs) ainsi que des ressources financières, humaines et matérielles. La mise en œuvre de cette livraison est terminée, la solution est en exploitation. ☐ Janvier 2023 : livraison 2 - concerne les processus d'affaires liés à l'accès sécuritaire au réseau routier, soit le dossier des conducteurs (permis de conduire) et le dossier des véhicules (immatriculation), ainsi que les activités de Contrôle routier Québec. En cours. ☐ À déterminer : livraison 3 - touche les processus d'affaires reliés aux personnes accidentées.										
Enjeux et actions envisagées	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Enjeux</th> <th>Actions envisagées</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>✓ RH : rareté des ressources, attraction et rétention représentent un défi particulièrement dans le contexte ou d'autres projets d'optimisation</td> <td>Affichage en continu des emplois visés.</td> </tr> </tbody> </table>					Enjeux	Actions envisagées	✓ RH : rareté des ressources, attraction et rétention représentent un défi particulièrement dans le contexte ou d'autres projets d'optimisation	Affichage en continu des emplois visés.		
Enjeux	Actions envisagées										
✓ RH : rareté des ressources, attraction et rétention représentent un défi particulièrement dans le contexte ou d'autres projets d'optimisation	Affichage en continu des emplois visés.										

	gouvernementaux pourraient solliciter les mêmes expertises.	
--	---	--

Légende :



Phase complétée



Phase non débutée



Phase en cours



Projet terminé, bilan à obtenir

* Projets annoncés publiquement dans la Stratégie de gestion des dépenses comme faisant partie des travaux de révision de programmes