

Évolution des services avec la transformation numérique de la SAAQ

*Rencontre avec le ministre Caire et le cabinet du MCN
Société de l'assurance automobile du Québec*

13 juin 2022

Ce que les clients s'attendent de notre transformation numérique

Près de 9 M
de clients/
entreprises

Accès à plus de
services en ligne



Réduction du
délai de service



Pas de répétition
d'information
à chaque
interaction



ACTUEL



FUTUR





LIGNE VERTE

Clientèle générale

À moindre risque pour la sécurité routière et autonome dans la consommation des produits de la Société



**Offrir des services
simples et accessibles
Communications personnalisées
assurances et sécurité routière**



Services en ligne
accompagner les clients vers le
virage numérique
(Projet CASA)



**Centre de relation client
(Projet CRC)**



LIGNE ROUGE

Clientèle à risque

Personnaliser les interventions
selon le facteur de risque ciblé

Clients dont les entreprises

Portrait de la clientèle



Contexte du milieu



Types d'entreprises



Types de véhicules



Accompagnement et réhabilitation des conducteurs à risque à la conduite



Offre de services
dans un **centre de
services intégrés
en sécurité routière**

- Comportements
- Santé
- Évaluation des compétences
- Sécurité des véhicules



**Suivis,
réhabilitation et
rafraîchissement**
selon les moments
de vie du client

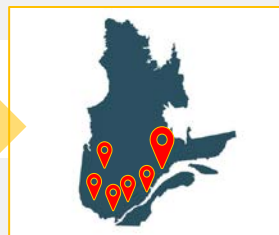


**Accompagnement
personnalisé**



Activités de
sensibilisation
en sécurité routière

Mobilité et proactivité
**là où se trouvent
les risques**
en sécurité routière

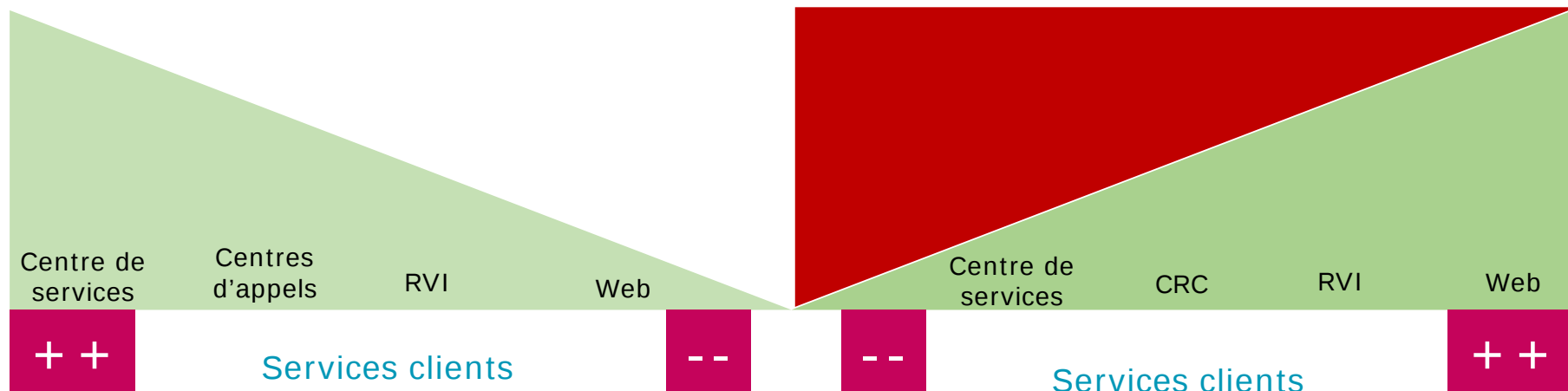


**Partenariats
internes et
externes**

Évolution de nos services à la clientèle

Maintenant

Vers



Projet CRC



Indicateur de risque

Les livraisons déployées

- Intégration des services téléphoniques des renseignements généraux dans la solution CRC
 - RVI renouvelée pour la clientèle
 - Nombre d'appels entrant non limité
 - Redirection des anciens numéros vers les renseignements généraux (numéro unique) ainsi que vers les bonnes équipes
 - RVI pour les équipes internes en soutien
- Nouveaux outils de travail
- Nouveaux mécanismes de contrôle pour la gestion des appels entrants
- Stratégie de renfort pour supporter la prise d'appels durant la période de stabilisation



- Nouveau service automatisé pour les avis de paiements
- Ajout de nouvelles fonctionnalités
 - Rappel automatique
 - Sondage post-appel
 - Catégorisation des appels



- Création du centre de performance des CRC
 - Mise en place progressive des équipes
 - Nouveaux métiers à créer
 - Production des indicateurs pour l'aide à la décision

- Intégration des services téléphoniques pour le soutien aux partenaires (mandataires, commerçants, etc.)

Les bénéfices



POUR LA CLIENTÈLE

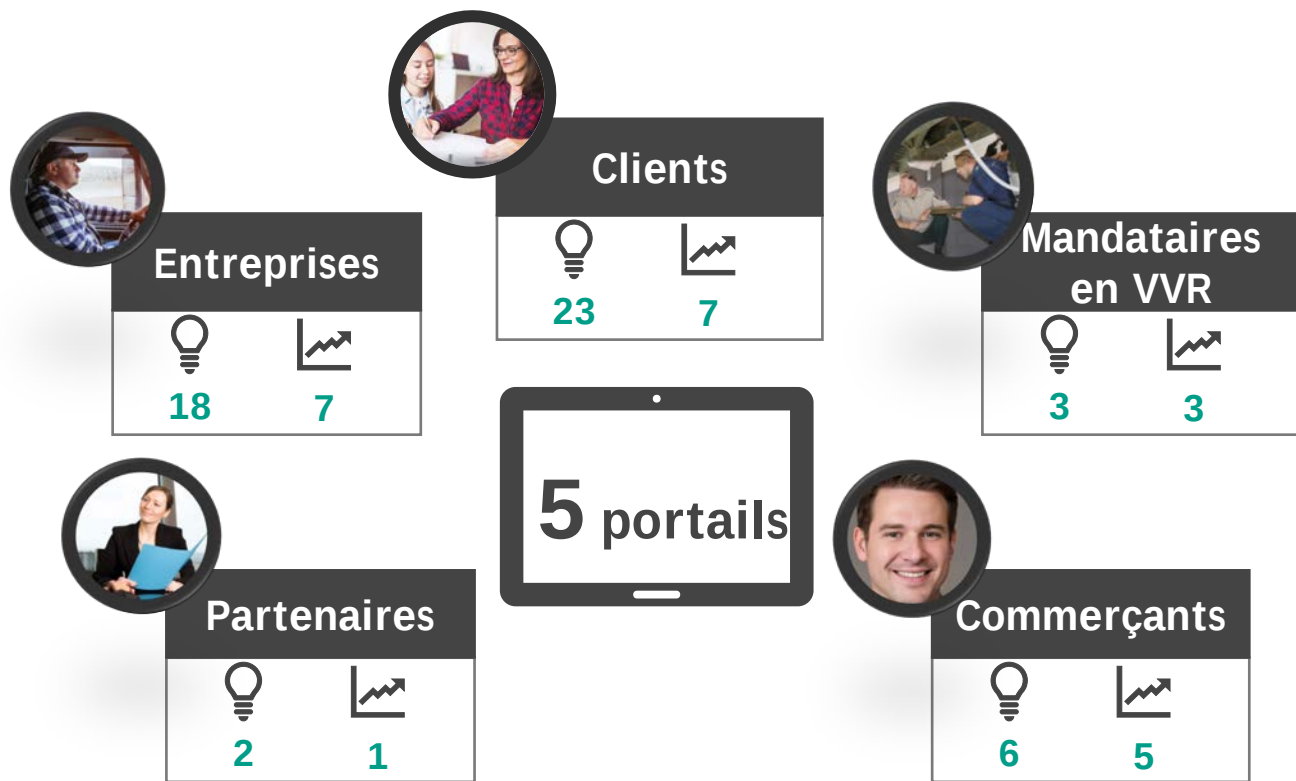
- RVI centrée sur le besoin de l'appelant : options et messages clairs
- Rationalisation du nombre de numéros de téléphone afin de simplifier le parcours du client
- Tous les appels téléphoniques pris en charge par la solution CRC
- Diffusion du temps d'attente permettant au client d'orienter son choix d'attendre ou de rappeler
- Possibilité offerte au client d'être rappelé lorsque son tour arrivera
- Diffusion de messages personnalisés
- Attribution de l'appel directement au bon employé, facilitant le traitement bout en bout de la réclamation



POUR LES EMPLOYÉS

- Simplification des options amenant une meilleure correspondance entre les raisons d'appel et les compétences des employés
- Toutes les interactions prises en charge dans la même solution (téléphone, courriel, médias sociaux)
- Virtualisation du CRC qui permet le décroisement de la prestation de services sur tout le territoire
- Tous les besoins du personnel de soutien des CRC couverts par une suite logicielle intégrée et moderne facilitant l'adoption de bonnes pratiques applicables aux CRC

Portails et authentification



Avec le Service d'authentification gouvernemental

The screenshot shows the 'Créer votre compte' page on the Québec government website. It includes fields for 'Nom d'utilisateur', 'Adresse courriel', 'Mot de passe', and 'Confirmer le mot de passe'. There are also checkboxes for 'J'accepte les conditions d'utilisation' and 'J'accepte de recevoir des communications transactionnelles'. The page is titled 'Québec' and 'Service d'authentification gouvernemental'.

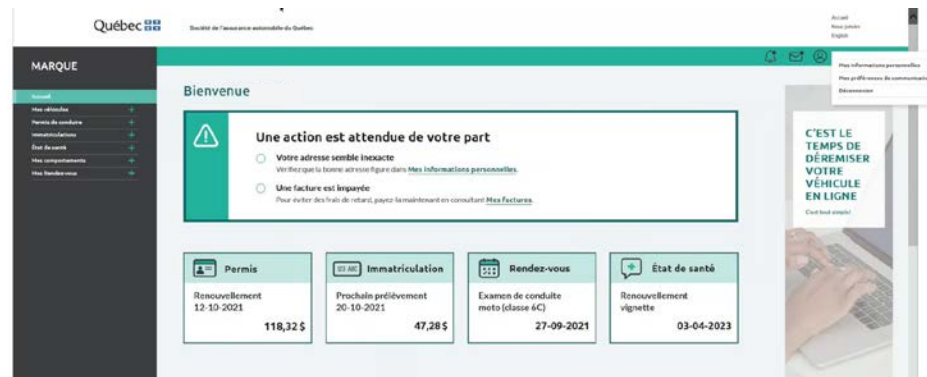
⚡ : Nouveaux services VVR : vérification de véhicules routiers

📈 : Services bonifiés

Principaux changements clients et entreprises

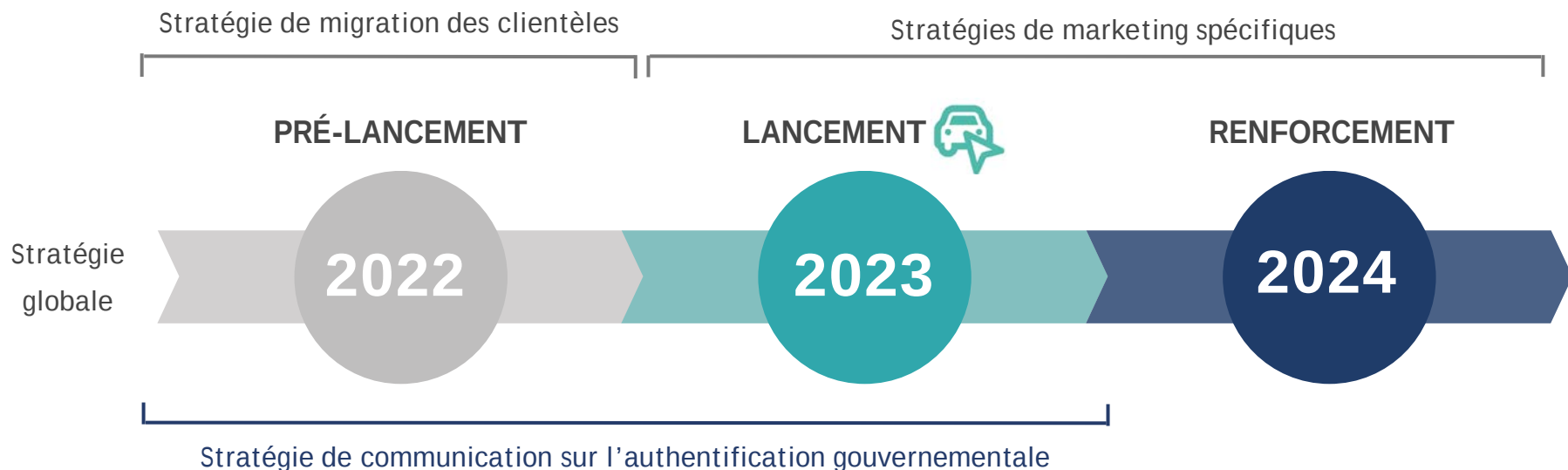
Dossier en ligne disponible 24/7

- consulter et modifier les informations en temps réel
 - mon permis,
 - mes véhicules,
 - mon certificat d'immatriculation,
 - mon dossier de conduite,
 - ma facture
- recevoir des notifications
- recevoir et transmettre des documents électroniques de façon sécurisée
- imprimer des documents



Autonomie
Gain de temps
Diminution des déplacements
Simplification des démarches

STRATÉGIE D'ADHÉSION AUX SERVICES NUMÉRIQUES



Ce que nos employés souhaitent

Près de 3000
employés

2000 VPASRR
400 VPCRSV
+500 mandataires

Mieux
accompagner
le client et offrir
des services
personnalisés

Avoir accès à
l'information
complète
sur le client

Des outils
simples et
intuitifs



Société de l'assurance
automobile
Québec

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Principaux changements employés et gestionnaires



De nouveaux outils

- performants
- intégrés
- conviviaux
- modernes

+++ accompagnement des clientèles spécifiques

Pour accéder

à l'information complète du dossier client

l'employé doit naviguer
dans près de
15 panoramas

Avant

The image displays three overlapping screenshots of the SAAQ (Société de l'assurance automobile du Québec) client dossier interface. The interface is a web-based application with a dark background and white text. The top of each screen shows the header 'GOIT000 AFFICHER LE DOSSIER CLIENT SAAQ DIFF. INFORM. 2017-10-25 PAGE 1 DE 1' and 'US TR020 SPECIFICATION DE RECHERCHE 14:28:02 GO101010'. The main content area is divided into several sections: 'DOSSIER PERMIS' (top left), 'DOSSIER HISTORIQUE TX' (top right), and 'DOSSIER COMPLEMENTAIRE' (bottom). The 'DOSSIER PERMIS' section lists various permit types and their status, such as '11. CONDENSE (A/B) 21. CONDENSE (A/C/D) 31. TRANSACTIONS (A/C/D)'. The 'DOSSIER HISTORIQUE TX' section lists historical transactions, including '12. DETAILLE (A/B) 22. DETAILLE (A/B/C/D) 32. N.C.I. (A/C/D/E/F)'. The 'DOSSIER COMPLEMENTAIRE' section lists additional information, such as '41. CONDENSE PERMIS/IMMAT (A/B/C/D) NO DE DOSSIER (A): P595831108004'. The interface also includes a search bar and a list of filters on the right side.

Agent du service à la cli...
Agents Dashboard

Calvin Spitzer 51320604805 Montréal QC

Reinitialiser contact Terminer Pas prêt

Applications

Identification client
Interaction client
Parier de service
Portrait global
Données client
Permis de conduire
Véhicules
État de santé
Comportement
Transport routier
Compte client
Bases de connaissance
Demande de service
Rendez-vous
Véhicule documentaire
Autre

Portrait global

Permis
Privilège de conduire expiré

Permis de conduire
Référence : PR0HDXV016
Statut : **Non payé**
Classes : 5, 60, 8
Effet le : 2021-02-12
Expire le : 2026-03-03
Mentions :
Conditions :

Apprenti conducteur
Référence : PR0PDXB0C9
Statut : **Solide**
Classes : 60
Effet le : 2020-10-01
Expire le : 2022-01-20
Mentions :
Conditions :

Permis chauffeur aut
Numéro : PE00402269
Statut : **Solide**
Effet le : 2021-11-07
Expire le : 2023-04-06

Véhicules
Avis de paiement émis

Nombre de véhicules : 16

Plaque : ABF1180
NIV : SKYP30HCXLG065223
KIA TELLURIDE 2020
Statut : **Émission**
Échéance : 2021-11-30

Plaque : 19780N
NIV : JYA4FBAG4MGL3520
YAMAHA YZF750 1994
Statut : **Recommandé**
Échéance :

Plaque : V0099BA
NIV : JBT4C4P00T3154789
BOMBARDIER EXPEDITION 2010
Statut : **Recommandé**
Échéance :

Transport routier

Décision CTQ : Non
Date de la dernière évaluation : 2021-10-19

Évaluation du CVL	Nombre d'événements	Points au dossier	Points à ne pas atteindre
Règles de circulation	0	0,0 (0 %)	16
Utilisation d'un véhicule lourd	0	0,0 (0 %)	14
Implications dans les accidents	0	0,0 (0 %)	9
Global conducteur	0	0,0 (0 %)	18

Événements entraînant un transfert immédiat à la CTQ : Non

Historique des événements

2021-10-27 : Changement d'adresse
2021-10-26 : Changement d'adresse
2021-10-26 : Changement d'adresse
2021-10-26 : Changement de la préférence de comm.
2021-10-19 : Renouvellement permis chauffeur autorisé

Comportement

Limite PDI : 15 Points cumulés : 0

Exigences : **Payé en totalité la somme due au créancier**
Évaluation PERBCCA - Somme due

2020-10-16 : Suspension pour accident sans assurance (ASA)
Début : 2020-11-09 Fin : 2021-02-03

2020-10-08 : Suspension pour accident sans assurance (ASA)
Début : 2020-11-02 Fin : 2021-02-02

État de santé

Suivi médical : 2020-12-01 Statut : **En cours**
Raison : XAV Autorisation de conduire

Déclaration médicale : 2021-07-23
Date d'efficacité : 2021-09-13
Conditions requises : 0
Vigilance auto temp :

Évaluations : 28 Rapport sur l'état de santé
Échéance : 2021-09-31 Statut : **En attente**

Comptes client

Solde arriéré : 243,42 \$
PBA en cours : Non

Date de dernière du total :
Date du prochain prélèvement :

Date du dernier paiement reçu : 2021-09-17
Montant du dernier paiement reçu : 147,45 \$

Indemnisation

Utilisé par tous les employés

une vue complète du dossier client

une aide en ligne pour le guider

une base de connaissance intégrée

Partenaires portrait

140 types de partenaires externes



**Conseil
canadien des
administrateurs
en transports
motorisé**



Corps policiers
(dont le Centre de
renseignements
policiers du Québec
(CRPQ))



**Ministères et
organismes** (dont
la Commission des
transports du Québec
(CTQ))



**Entreprises
privées**
(dont les institutions
financières)



**Commerçants
de véhicules**



Villes



**Mandataires en
vérification de
véhicules
routiers**



**Organismes
judiciaires**



**Centre de
Formation au
Transport**



**Autres
partenaires**

Volumétrie

68

Échanges par interfaces

72

Autres modes d'échange
(Services WEB, fichiers, portail, manuels)

Plus de 5000

partenaires utilisateurs
distincts



État d'avancement du projet CASA – Juin 2022

Résultat au rendez-vous
Peu de marge de manœuvre

Le statut détaillé du projet ainsi que le rapport de vérification externe EY ont été présentés aux membres du comité de vérification et des technologies le 7 juin dernier. L'ensemble de l'information disponible confirme la faisabilité de la mise en production de CASA pour le 3 janvier 2023 tel que prévu.

Appréciation
globale

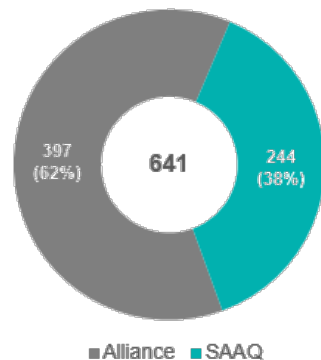


CASA - Coûts du projet (en millions de \$)	Date	Budget	Coûts réels au 2022-05-14
Conception globale	31 mars au 31 décembre 2017	55,3	Coût final : 55,3
L1 - Ressources financières, matérielles et RH	1er novembre 2017 au 30 septembre 2019	116,6	Coût final : 116,6
L2 - Accès sécuritaire au réseau routier (ASRR) et Contrôle routier	1er novembre 2017 au 31 mars 2023	416,0	334,1
L3 - Indemnisation	À venir	64,8	-
Contingence		29,3	13,1
TOTAL		682,0	519,1

Révision des bénéfices : octobre 2021

Véhicule contractuel CASA (M \$) (2017 – 2027)	Véhicule contractuel	Utilisation au 2022-05-14	Solde
Services professionnels et formation	327,2	275,6	51,6
Licences SAP	57,6	53,5	4,1
Infrastructures	25,6	25,6	-
TOTAL - PROJET CASA	410,4	354,7	55,7
TOTAL - OPÉRATIONS SUPPORT ET LICENCES	48,0	38,4	9,6
TOTAL DU CONTRAT	458,4	393,1	65,3

Répartition des équipiers CASA (Mai 2022)



Indicateurs d'affaires	Appréciation	Commentaires
Gestion du véhicule contractuel	◆	Une stratégie contractuelle est en cours de validation afin de s'assurer du maintien de l'expertise de l'Alliance actuellement en place.
Rentabilité et tarification administrative aux citoyens	●	Respect de l'engagement. Aucune augmentation de la tarification administrative aux citoyens.
Remboursement du déficit cumulé	●	Retour à l'équilibre budgétaire : l'entente avec le ministère des Finances concernant l'échéancier de remboursement du déficit cumulé de la Société a été renouvelée le 1 ^{er} avril 2022.

Accompagnement intensif des employés par les SU pendant la phase de stabilisation



Sommaire des indicateurs du projet CASA – Juin 2022

Item		Appréciation
Délais		La majorité des résultats sont au rendez-vous. A six mois de la mise en production, toutes les activités du projet sont suivies de façon serrée et leur séquençement est ajusté pour assurer l'atteinte de résultats optimaux.
Coûts		Le budget autorisé pour la réalisation de la livraison 2 est suffisant pour l'achèvement du projet.
Portée		La portée globale du projet est respectée. Les marges de manœuvre sont utilisées pour terminer la réalisation des processus d'affaires. Le plan de livraison est en place et l'exécution se déroule normalement.
Ressources humaines 	SAAQ	Les défis relatifs aux ressources humaines sont en continu et sous surveillance constante. Chaque départ a un impact immédiat sur la vélocité. La collaboration avec notre partenaire, en regard du comblement de postes SAAQ par des ressources de l'Alliance (substitution des ressources), se poursuit.
	Alliance	
Risques		• Risques relatifs aux ressources humaines avec plan d'action (réf.: point précédent). • Nouveau risque associé à la solution d'authentification gouvernementale (SAG). Plan d'action interministériel en élaboration : – La SAAQ est contributeur au niveau du processus d'authentification (permis de conduire); – La SAAQ sera le premier MO à utiliser la solution à plein volume.
Bloquants stratégiques		Aucun bloquant stratégique.
Bénéfices		Bénéfices et rentabilité évalués en octobre 2021. Mise à jour prévue en décembre 2022.
Gestion de l'entente		Les modalités du contrat sont appliquées à chacun des cycles. Des discussions contractuelles sont en cours avec l'Alliance afin de mitiger certains risques.