

Services permis et immatriculation

Plan d'affaires

Sur la route de la performance

11 Janvier 2013



LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

Société de l'assurance
automobile

Québec



Plan

Services permis et immatriculation

- Sur la route de la performance
- Les enjeux
- La solution

Sur la route de la performance

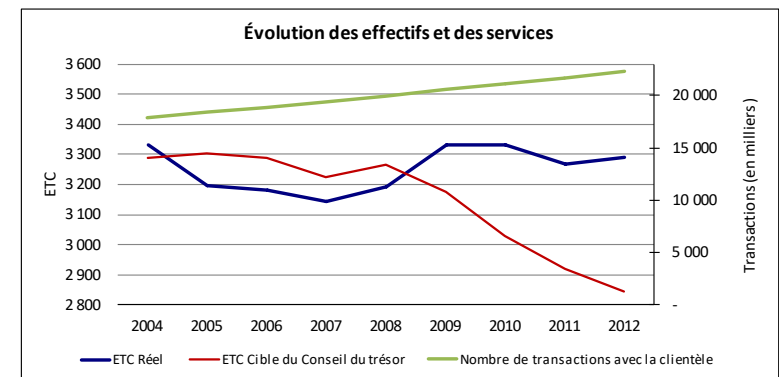
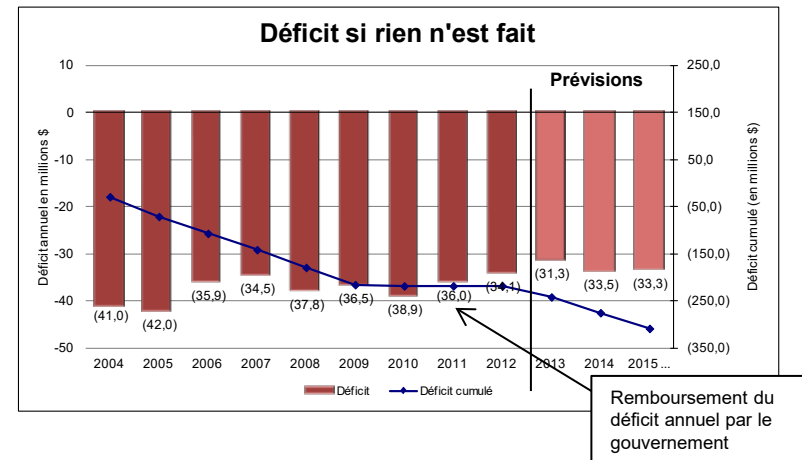
Pour les services en permis et immatriculation c'est:

- Atteindre l'équilibre financier en 2013-2014
- Optimiser les coûts et rembourser la dette de 218 M\$ au gouvernement
- Offrir à la clientèle des services alignés sur les pratiques courantes du marché et assurer l'évolution de l'offre de services
 - Services en ligne
 - Modalités de paiement
 - Tarification quotidienne
 - Portrait intégré du client
- Augmenter la capacité de l'organisation afin de mieux répondre aux besoins du gouvernement en matière de perception

Les enjeux

- Déficit annuel récurrent de la Société:
 - augmente le déficit du gouvernement
 - fera croître le déficit cumulé de 218 M\$ à rembourser, inclus dans la dette du gouvernement
- Pour atteindre l'équilibre financier en 2013-2014, le gouvernement demande à la Société de résorber son déficit
- Augmentation constante des transactions et des services avec la clientèle (*permis Plus, perception de la taxe pour la Ville de Montréal, autoroutes à péage...*)
- Attentes de la clientèle non comblées
- Délais pour répondre aux attentes du gouvernement
- Manque d'agilité organisationnelle
 - Technologies de l'information
 - ETC – écarts par rapport à la cible du Conseil du trésor :

2011: 350
2012: 450
2013: + de 540



Technologies de l'information

Une solution est nécessaire afin d'éviter une augmentation des tarifs de plus de 30 % sans satisfaire les attentes de la clientèle et du gouvernement

La solution – Un modèle déjà appliqué au Fonds d'assurance

Une tarification juste et équitable supportée par une révision des processus à l'aide des technologies de l'information

- Une tarification juste et équitable

- Activités prises en charge par les bons bénéficiaires

- ✓ Fonds d'assurance : Financement des activités de prévention et de promotion en sécurité routière en conformité avec la Loi et la pratique dans le milieu de l'assurance
 - ✓ Gouvernement du Québec : Frais pour la perception des droits et des taxes de vente sur les véhicules

- Un mécanisme de surveillance permanent de l'utilisation des fonds et de détermination des tarifs

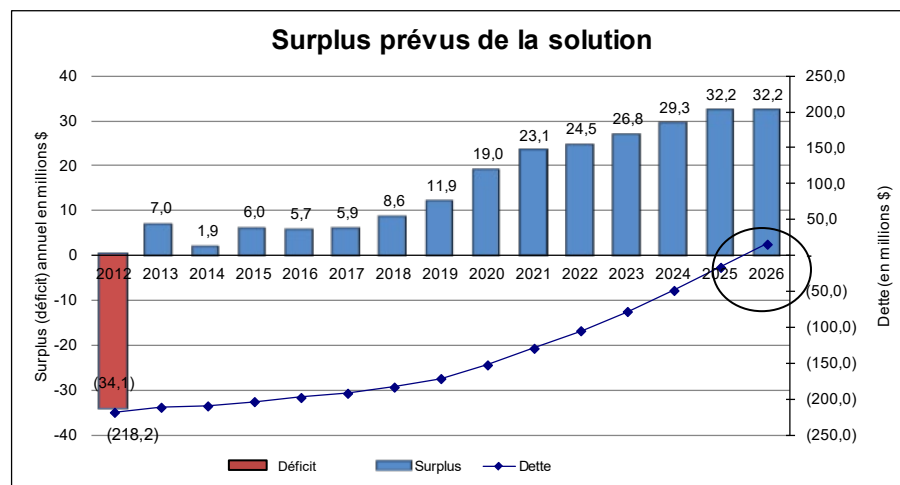
- ✓ Sous la gouvernance du conseil d'administration de la Société
 - ✓ Sous l'avis d'un conseil d'experts nommés par le gouvernement

La solution (suite)

- Une révision des processus et des services supportée par les technologies de l'information
 - Hausse des investissements en technologie pour les 10 prochaines années
 - Des nouveaux services offerts à la clientèle dont certains dès 2015
 - Des retombées économiques supérieures aux investissements
- Un conseil d'administration responsable ayant le choix des moyens à prendre pour atteindre les objectifs*

➔ Résultats

- Équilibre financier dès 2013
- Remboursement progressif de la dette au gouvernement
- Réduction du délai de réponse aux attentes du gouvernement
- Amélioration des services à la clientèle
- Aucune augmentation des tarifs



* En lien avec les recommandations du rapport de Martine Tremblay, Guy Morneau et Jean Pronovost « La nouvelle gouvernance des Sociétés d'État » de juillet 2012 qui invite le gouvernement à laisser aux conseils d'administration des sociétés d'État le choix des moyens à prendre pour atteindre les objectifs.

Un conseil d'administration responsable ayant le choix des moyens à prendre pour atteindre les objectifs

