

Domaine:
Indemnisation et réadaptation
Fonds d'assurance (FA)

Blitz progiciel

SCÉNARIO OPÉRATIONNEL 4:
INDEMNISATION DE VICTIMES DE LA ROUTE
(*COMPENSATION PROCESS FOR ROAD ACCIDENT VICTIMS*)

VERSION 0,2
SEPTEMBRE 2014



LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

**Société de l'assurance
automobile**

Québec



4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

➤ Mise en contexte

- Au Québec, le Régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route. Tout citoyen du Québec est couvert pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde, qu'il soit responsable ou non de l'accident.
- Ce régime, aussi appelé la [Police d'assurance de tous les Québécois](#), est financé à partir des contributions d'assurance prélevées à même le coût de l'immatriculation des véhicules et le coût du permis de conduire.

➤ Survol du processus d'indemnisation des victimes de la route

- Ce processus d'indemnisation peut se résumer en 10 étapes suivantes:
 - ÉTAPE 1 : Obtenir le formulaire de demande d'indemnité
 - ÉTAPE 2 : Remplir la demande d'indemnité
 - ÉTAPE 3 : Joindre le rapport médical initial
 - ÉTAPE 4 : Remplir le rapport d'accident
 - ÉTAPE 5 : La constitution du dossier
 - ÉTAPE 6 : Le traitement de la demande
 - ÉTAPE 7 : Réadaptation
 - ÉTAPE 8 : La demande de révision d'une décision
 - ÉTAPE 9 : La révision d'une décision
 - ÉTAPE 10 : Tribunal administratif du Québec (TAQ)

Pour chaque étape, de l'information plus détaillée est disponible sur le site web de la Société:

- En français: http://www.saaq.gouv.qc.ca/victime/processus_indem/index.php

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

- Problématiques et pistes d'amélioration s'appliquant globalement au processus
 - Le bilan de santé des applications qui supportent le processus d'indemnisation qui a été réalisé il y a quelques années, a fait ressortir que, contrairement aux systèmes de ARR les applications du Fond d'Assurance (FA) n'avaient pas à être renouvelées massivement. Par conséquent, pour le moment le plan de pérennité pour le FA se limite à une conversion technologique.

Mise en contexte de l'élaboration d'un scénario d'indemnisation « modernisé et optimisé »

Étant donné les délais serrés du positionnement PGI, le contenu qui suit n'a pas encore été validé par l'ensemble des intervenants du Fonds d'Assurance (FA).

Ce document sert de base de discussion avec l'ensemble des intervenants du dossier pour évaluer le potentiel de solution progicielle de gestion intégrée (PGI) et identifier les opportunités d'amélioration des services et des processus du FA.

Comme il s'agit d'une base de discussion, il est important est de comprendre que l'objectif visé est une compréhension de l'essence du processus afin de démontrer comment un PGI peut contribuer à sa modernisation et son optimisation.

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

- **Projet (PI 2014-78101) visant à maximiser les échanges avec notre clientèle par l'utilisation de la technologie**
 - On assiste actuellement à une ébullition dans l'utilisation des nouvelles technologies pour interagir avec la clientèle. Ces nouvelles façons de faire, de plus en plus demandées par les clients, permettent également des gains de productivité intéressants au sein des entreprises et des organismes publics.
 - La VPFA désire identifier les principaux services où des gains tangibles au niveau de la productivité et du service à la clientèle pourraient être réalisés. Pour chacun, évaluer, la rentabilité potentielle, l'horizon d'implantation ainsi que les impacts au niveau de la gestion du changement.
- Un premier tour de roue (document de travail) a mis en lumière les constats suivants:
 - L'utilisation des nouvelles technologies présentement disponibles sur le marché permettrait:
 - ✓ D'améliorer l'expérience client en offrant un meilleur suivi des demandes, une information complète et personnalisée et éventuellement réduire les frais ainsi que « l'anxiété » engendrée chez le client;
 - ✓ De réduire les coûts administratifs du point de vue de la Société;
 - ✓ Potentiellement de réduire les coûts du régime
 - ✓ Etc...
- Pourquoi ?
 - Le processus actuel est essentiellement « Papier acheminé par la poste ou par fax » ce qui engendre:
 - ✓ Formulaire papier complexe pour le client et pression constante sur le soutien téléphonique à la clientèle offert par la SAAQ;
 - ✓ Des délais postaux : 3-4 jours pour se rendre à la SAAQ – 3-4 jours pour se rendre au client);
 - ✓ Anxiété et appel du client pour avoir des explications et des informations de suivi de son dossier ;
 - ✓ Des délais de traitement occasionnés:
 - Information incomplète ou illisible – communication téléphonique avec le client (rappel en cas d'absence...)
 - Effort de saisie et de numérisation

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

- Diverses avenues de solutions potentielles:
 - Mise en place de portails: (web)
 - ✓ Pour les clients;
 - ✓ Pour les employés
 - ✓ Pour les partenaires (médecins, dentistes, chiro, physiothérapeute, aide à domicile, firmes spécialisées pour adaptation de véhicules et de domiciles, etc.)
 - Mise en place d'applications mobiles lorsque pertinent
 - Mise de moyens diversifiés de communication avec la clientèle et les partenaires (courriels, texto, etc.)
 - Mise en place de document électronique & flux de travail «qui s'adaptent au contexte » pour éviter les interventions humaines qui ont un potentiel pour être automatisé automatique lorsque possible
 - Etc.

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

- **Parcours client – Indemnisation – VP Fonds d’assurance:**
(Parcours client FV.pdf)
- **Le schéma permet d’identifier:**
 - les grandes étapes du processus global d’indemnisation
 - les étapes à haut potentiel d’amélioration
 - les situations génératrices d’irritants pour le client
- **Constats généraux (extraits du schéma page 5):**
 - À chacune des étapes, la personne accidentée veut s’assurer de bien comprendre : Ou? Comment? Délais? Quand?
 - Les délais postaux peuvent faire en sorte que la SAAQ lui pose une question à laquelle la personne accidentée nous a déjà donnée réponse, ce qui provoque un appel de la personne accidentée à la SAAQ
 - La personne accidentée s’attend à obtenir des renseignements par courriel, or la SAAQ ne peut pas répondre par courriel, elle doit appeler
 - Beaucoup de lettres sont envoyées à la personne accidentée. Le délais postal peut faire en sorte que leur contenu contredise ce qui a été convenu lors d’une conversation téléphonique entretemps. Ce qui explique en partie que la réception d’une lettre provoque souvent une appel de la personne accidentée
 - Les écrits posent parfois problème, ex.: le titre des lettres est souvent incompréhensible pour un non initié, ce qui fait que la personne accidentée arrête de lire et appelle à la SAAQ
 - Toute communication écrite provoque un appel. Ce qui alourdit la tâche des préposés aux renseignements et des agents qui sont en direct avec la personne accidentée
 -

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

Problématiques et pistes d'amélioration spécifiques à chaque étape du processus

Étape	Description	Pistes de solution	Idées à explorer ...
1	Obtenir le formulaire de demande d'indemnité	Application mobile / web pour compléter un constat amiable et déclencher le processus de DI	• Capture via prise de photos du permis de conduire des personnes impliquées ainsi que la plaque des véhicules • Questionnaire pour déterminer s'il y a lieu de faire une DI à la SAAQ: Questions telles que: • Avez vous subi des blessures corporelles ? • Pouvez vous continuer à occuper votre emploi? • Envoi d'un accusé réception par texto et/ou courriel avec numéro de DI pour les suites du processus • Invitation au client à consulter son portail WEB pour les suites.
2	Remplir la demande d'indemnité	Application mobile / web pour compléter la DI	Contrairement à ce qui se produit actuellement qui exige des accidentés à compléter un formulaire complexe qui comprend plusieurs annexes et requièrent beaucoup de support des agents d'indemnisation: • Formulaire intelligent avec aide contextuelle qui guide le client selon les réponses fournies. Objectifs: • Minimiser les interventions d'un agent d'indemnisation et réduire les délais.
3	Joindre le rapport médical initial	Application mobile / web pour que le partenaire médecin pour compléter le rapport médical	Possibilité pour le client qui a en main le rapport médical de le numériser à l'aide d'une application mobile ou autre afin de la transmettre électroniquement. Possibilité par le partenaire médecin de compléter le rapport médicale via une application mobile / web. Remboursement automatique des frais facturés par le médecin (25\$ max)

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

Problématiques et pistes d'amélioration spécifiques à chaque étape du processus

Étape	Description	Pistes de solution	Idées à explorer ...
4	Remplir le rapport d'accident	Traitement automatique pour jumeler les demandes d'indemnisation (DI) avec les rapports d'accident transmis par les systèmes des corps policiers	- Appariement automatique via les identifiants: numéro de permis de conduire et date de l'évènement). - Si non automatique, avoir la possibilité de contacter les accidentés via texto et ou courriel (consulter portail message de la SAAQ) - Avez -vous compléter un constat amiable - Avez-vous un rapport de police? Si oui, prise de photo via application mobile - Envoi d'un accusé réception par la SAAQ
5	La constitution du dossier	Amélioration de la mise à jour du dossier d'indemnisation	Tout au long du processus d'indemnisation: - Être en mesure de joindre les pièces au dossier via le portail au fur et à mesure avec envoi d'accusé réception par texto ou courriel - Assignment automatique du dossier à un agent d'indemnisation en fonction d'un profil de compétences et en fonction de la charge de travail
6	Le traitement de la demande	Flux de travail automatique pouvant fournir un statut d'avancement en temps réel de la demande d'indemnisation	Flux de travail permettant de notifier (via courriel / texto) tous les intervenants (connus au dossier: agent, accidenté, partenaires) et les actions requises par ceux-ci . Par exemple: - Notification de paiement transféré au compte bancaire - Notification de limite atteinte pour ce type de frais - Etc Objectifs visés par cet automatisme: - L'accidenté peut suivre en tout temps le traitement de son dossier pour réduire son anxiété et éviter des appels - Réduction des délais de traitement des demandes;

4- Scénario de fonctionnement – Indemnisation de victimes de la route

Problématiques et pistes d'amélioration spécifiques à chaque étape du processus

Étape	Description	Pistes de solution	Idées à explorer ...
7	Réadaptation	Flux de travail automatique pouvant fournir un statut d'avancement en temps réel de la demande d'indemnisation	Branche de traitement optionnelle en fonction de l'identification d'intervenants de réadaptation au dossier d'indemnisation: • Notification par texto/courriel lorsque pertinent des intervenants de réadaptation. • Notification des limites atteintes dans les traitements prescrits.
8	La demande de révision d'une décision	Application mobile / web pour toute demande de révision au cours du processus d'indemnisation Flux de travail automatique pouvant fournir un statut d'avancement en temps réel de la demande de révision	Capture via mobile / web de la demande de révision. Flux de travail permettant de notifier (via courriel / texto) tous les intervenants impliqués dans la demande de révision et les actions requises par ceux-ci. Alerte aux intervenants (internes / externes) selon les délais prescrits de 60 jours (accidenté) et 90 jours (SAAQ) pour les décisions des demandes de révision.
9	La révision d'une décision	Flux de travail automatique pouvant fournir un statut d'avancement en temps réel de la demande de révision	Consultation via le portail du statut d'avancement et de la décision de la demande de révision. Notification via texto/courriel lorsque pertinent.
10	Tribunal administratif du Québec (TAQ)	Préparation du dossier qui doit être transis au TAQ	Flux de travail automatique pouvant fournir un statut d'avancement en temps réel de la demande de la demande au TAQ aux intervenants internes (avocats / agents d'indemnisation).