

**De :** [Desrosiers, Gino](#)  
**À :** [Chaput, Audrey](#)  
**Cc :** [Farand, Béatrice](#)  
**Objet :** QR SAAQclic pour le cabinet  
**Pièces jointes :** [QR pour cabinet lancement\\_SAAQclic.docx](#)

---

Allo Audrey,

Je te transmets une version allégée du QR pour le cabinet. Béatrice m'a dit que Dave voulait voir ce QR. À noter que nous ajusterons la réponse à la question 1 selon ce qui sera décidé en fin de journée. Nous enverrons ensuite le QR à Nadia.

Merci!

**Gino Desrosiers**

Coordonnateur des relations médias et de la gestion de communauté  
Direction générale des communications et des relations publiques  
Vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé  
Société de l'assurance automobile du Québec

333, boulevard Jean-Lesage, O-M-52

Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : [REDACTED]

[REDACTED]

# **QUESTIONS-RÉPONSES À L'INTENTION DES MÉDIAS**

**Lancement SAAQclic**

Version du 18 janvier

Préparé par : Gino Desrosiers

## **1. Combien coûte se projet ?**

### **Coûts du contrat**

- Montant initial : 458,4 M\$
- Montant de l'avenant : 45,7 M\$ (cet avenant étant de moins de 10% n'a pas été publié sur SEAO et n'est donc pas public – il n'est pas non plus beaucoup partagé à l'interne)
- Montant total : 504,1 M\$

### **Coûts du projet**

- 682 M\$ - déjà partagé notamment CA spécial fin octobre et dans le cahier de transition nouveau cabinet.

**Une décision finale sur le contenu de la réponse doit être prise avec le PDG.**

**2. S'il y a plus de transactions en ligne, ça veut dire qu'il y aura moins de transactions en points de services. Cette situation va avoir un effet sur la rentabilité de vos mandataires.**

**Est-ce que les clients qui font affaire chez vos mandataires doivent craindre pour la disparition de leur point de service?**

La Société bonifiera sa prestation de services auprès des client en les accompagnant de la façon de leur choix. Elle souhaite maintenir l'accessibilité en région pour favoriser la proximité de ses services à nos clients et respecter le libre choix du client quant à son mode de prestation de services. La Société travaille de concert avec les mandataires afin de définir le nouveau modèle d'affaires en vue de l'arrivée des services en ligne. De plus, si ce dernier éprouve des difficultés afin de maintenir la couverture régionale des services différentes options sont alors envisagées avec celui-ci et les différents partenaires régionaux.

**3. S'il y a plus de transactions en ligne, ça veut dire qu'il y aura moins de transactions en points de services. Doit-on comprendre que vous allez fermer des centres de services, par exemple, les moins achalandés? Les citoyens des régions doivent-ils craindre une diminution de services ?**

Non, aucune fermeture de centre de service n'est à prévoir. La transformation numérique vise à bonifier notre prestation de services à l'ensemble de nos clientèles. La Société bonifiera sa prestation de services auprès des client en les accompagnant de la façon de leur choix. Elle souhaite maintenir l'accessibilité en région pour favoriser la proximité de ses services à nos clients et respecter le libre choix du client quant à son mode de prestation de services. Cette bonification permettra au personnel en centre de services d'élargir la portée des services rendus. En plus d'offrir un service au comptoir, les

employés pourront accompagner le client dans ses transactions en ligne et leur offrir un soutien téléphonique adapté à leur besoin.

**4. Pourquoi changer la couleur du certificat d'immatriculation ?**

L'impression du certificat d'immatriculation pourra maintenant être effectuée de façon autonome par les clients. Il était donc évident que le choix d'un papier blanc allait faciliter l'impression du certificat.

**5. Pourquoi vous demander au client d'imprimer ses documents? Êtes-vous en trains de nous offrir moins de service ?**

C'est pour donner plus d'option au client et lui permettre d'obtenir le document sans se déplacer dans un point de service.

Un client pourra toujours se rendre en point de service s'il éprouve des problèmes, s'il ne possède pas les équipements, etc.

On va continuer d'accompagner nos clients.

**6. Étant donné que vous fonctionner au minimum pour la période de transition, prévoyez-vous un engorgement important du service à la clientèle ? Si oui, avez-vous prévu des mesures d'atténuation ?**

Les délais dans la prestation de service sera effectivement plus longue qu'à l'habitude. C'est pourquoi nos clients sont invités à utiliser nos services en ligne et à prendre rendez-vous avant de se déplacer. Cela leur permettra notamment d'obtenir plus facilement un service tout en désengorgeant le système téléphonique. Ils peuvent le faire facilement : en quelques étapes simples seulement. Dans les circonstances, nous comptons sur leur compréhension et leur collaboration.

**7. Pendant les derniers jours de janvier et les premières semaines de février, est-ce que les activités des contrôleurs routiers seront touchées par la période de transition? Doit-on craindre pour la sécurité sur les routes?**

La sécurité ne sera pas affectée par la période de transition. Le contrôle sur route, la vérification mécanique et photométrique, etc, seront maintenues. Plusieurs tâches seront faites de façon manuelle par nos contrôleurs routier et nos autres employés. Le tout sera ensuite saisi dans les nouveaux systèmes par la suite. Aussi, nous travaillons en étroite collaboration avec les corps policiers pour s'assurer que tout sera fait en ordre et méthode.

**8. Pendant la période de transition, quels services demeureront ouverts?**

L'ensemble des centres de service vont demeurer ouvert pour l'information des clients.

Les services jugés plus critiques seront maintenus, comme la tenue des examens pratiques, le remplacement d'un permis de conduire perdu ou volé, la libération d'un véhicule saisi.

**9. Pourquoi n'avez-vous pas profité de cette transformation numérique pour offrir le permis de conduire et le certificat d'immatriculation en format numérique qu'un conducteur pourrait avoir dans son téléphone?**

Il faut savoir que la transformation numérique de la SAAQ se fait par étape, malgré l'annonce d'aujourd'hui, il reste encore des étapes à franchir et le format numérique du permis de conduire et du certificat d'immatriculation sont dans les cartons. Cette évolution s'inscrira dans le cadre des travaux du Portefeuille numérique du gouvernement du Québec.

Des modifications réglementaires et législatives et des discussions avec divers partenaires, dont les corps policiers, seront nécessaires pour que ce projet se fasse dans les règles de l'art.