

## REGROUPEMENT DE DEUX RENOUVELLEMENTS EN UNE SEULE TRANSACTION\*

### AUTEURS

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

[www.ramq.gouv.qc.ca](http://www.ramq.gouv.qc.ca)

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)

### DATE D'IMPLANTATION

24 avril 1995

### DESCRIPTION SOMMAIRE

Les clients de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) doivent renouveler deux pièces officielles à tous les 4 ans, soit la carte d'assurance maladie du Québec et le permis de conduire. Les deux organismes ont donc concerté leurs efforts pour que les clients puissent procéder au renouvellement de ces deux pièces, plastifiées avec photo et signature, en une seule opération. Le regroupement des renouvellements a nécessité la révision des formulaires, de même que des négociations, ententes et compromis entre la SAAQ et la RAMQ.

Depuis 1995, c'est la RAMQ qui communique par écrit avec tous les Québécois, trois mois avant la date d'expiration de leur carte. Elle les invite à se rendre dans un des 160 points de service de la SAAQ s'ils sont titulaires d'un permis de conduire. En s'y présentant, ils obtiennent sur-le-champ un permis provisoire sur support papier valide pour 30 jours. Leur vrai permis de conduire sur support plastique leur est posté dans les jours suivant leur demande. Ensuite, la SAAQ transmet directement à la RAMQ, par support informatique, les documents pour chaque client, soit la photo, la signature et le formulaire de renouvellement numérisés. La RAMQ les vérifie et produit la carte d'assurance maladie, qui est expédiée aux clients par la poste dans les jours suivants.

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Direction de l'admissibilité et des renseignements aux personnes assurées de la RAMQ.

La Vice-présidence au service à la clientèle (VPSC) de la SAAQ.

Le réseau d'authentificateurs.

## **RÉSULTATS OBTENUS**

Le renouvellement des cartes d'assurance maladie est de beaucoup simplifié pour plus de 4.6 millions de Québécois. De plus, les délais sont beaucoup plus courts. Par exemple, l'émission de la carte d'assurance maladie est d'environ 5 jours.

Les deux organismes ont vu une diminution des frais de postes. La SAAQ n'a plus à convoquer les titulaires de permis de conduire, puisque l'avis de renouvellement est envoyé par la RAMQ. Pour la RAMQ, la communication avec les citoyens permet la mise à jour des dossiers.

## **ACTIVITÉS/COÛTS**

Pour la SAAQ : Achat d'équipement pour la numérisation des photos, signatures et formulaires.

Pour la RAMQ : Révision des formulaires.

## **AVANTAGES**

Le regroupement des deux renouvellements est très avantageux pour la clientèle commune qui voit ses deux pièces renouvelées en une seule transaction. De plus, aucun formulaire papier n'a besoin d'être conservé : après avoir été numérisés par le réseau de la SAAQ, les formulaires sont déchiquetés.

## **INCONVÉNIENTS**

Certains paradigmes doivent être combattus, afin de vaincre la résistance au changement.

Ce changement implique une nouvelle technologie à développer, à tester et à maintenir en opération.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

La négociation entre les deux organismes.

La réaction de la clientèle.

## **MISES EN GARDE**

Il faut prévoir une longue période pour les tests et mettre en place plusieurs sites pilotes. Les imprévus nécessitent d'avoir en main un bon budget d'amélioration et une grosse réserve.

## **POUR INFORMATION**

Contactez le Centre d'expertise des grands organismes :

[info@grandsorganismes.gouv.qc.ca](mailto:info@grandsorganismes.gouv.qc.ca)

*\* Tiré du recueil des exemples de bonnes pratiques au sein des grands organismes, Fiche no 10*