

## RENOUVELLEMENT DE L'IMMATRICULATION D'UN VÉHICULE AVANT L'OBTENTION DU PAIEMENT\*

### AUTEUR

Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)

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

### DATE D'IMPLANTATION

Janvier 1992

### DESCRIPTION SOMMAIRE

Depuis janvier 1992, la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) ne communique qu'une seule fois avec ses clients lors du renouvellement de l'immatriculation de leur véhicule.

La SAAQ anticipe que le client va donner suite à son renouvellement et lui poste son certificat d'immatriculation avant même que le client le demande. Le client reçoit sa pièce officielle, il la signe et la conserve. Il doit alors payer le montant requis avant l'échéance afin de conserver son droit de circuler. Il peut payer en institution financière, au guichet automatique, par la poste, chez un mandataire privé ou dans un centre de service de la SAAQ. Si le client circule sans avoir payé, il s'expose alors à recevoir une amende allant de 300 \$ à 600 \$ s'il est contrôlé par un agent de la paix.

Pour mener à bien l'implantation de cette nouvelle procédure, la SAAQ a entièrement revu les formulaires de renouvellement d'immatriculation. Elle a conclu des ententes avec les principaux corps policiers du Québec et a diffusé le nouveau fonctionnement à l'extérieur du Québec. Des ententes ont également été négociées avec les institutions financières.

### PRINCIPAUX INTERVENANTS

La Vice-présidence au service à la clientèle.

Les institutions financières.

Les autorités policières.

### RÉSULTATS OBTENUS

Il est beaucoup plus facile pour la clientèle de payer son immatriculation, car elle a plusieurs endroits supplémentaires pour payer. Les frais postaux et de formulaires, de même que la rémunération aux mandataires privés, ont diminué. Comme les propriétaires de véhicules ont l'obligation d'informer la SAAQ en cas de remisage ou de mise au rancart, le fichier d'immatriculation est plus à jour.

## **ACTIVITÉS/ COÛTS**

Revoir les formulaires.

S'entendre avec les principaux corps policiers du Québec.

Diffuser hors Québec.

Négocier avec les institutions financières.

## **AVANTAGES**

La démarche de la clientèle est plus simple. C'est également moins coûteux pour la SAAQ. Il n'y a plus de vignettes à apposer sur les plaques d'immatriculation.

## **INCONVÉNIENTS**

Il peut y avoir des clients délinquants qui circulent sans avoir payé leur renouvellement d'immatriculation. La SAAQ doit informer les administrations nord-américaines du système québécois. Il faut aussi prévoir avoir à combattre une certaine résistance au changement.

## **FACTEURS DE SUCCÈS**

La réaction de la clientèle, de même que celle des autorités policières et leurs contrôles routiers.

## **MISES EN GARDE**

Il est important de prévoir des moyens de combattre les paradigmes et de vaincre la résistance au changement. Une bonne campagne de publicité doit être effectuée dès le départ, ainsi que des rappels par la suite.

## **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 9*