

From: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
Sender: "Pouliot, Geneviève" <Genevieve.Pouliot@saaq.gouv.qc.ca>
To: "Cantin, Geneviève" <Genevieve.Cantin@transport.gouv.qc.ca>
Bcc: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
Subject: **Sommaire exécutif SAAQcllic**
Date: Thu, 20 Apr 2023 17:26:43 -0400
X-Email-Status: read,notify
X-Source-Folder: Compilation_Échanges_Cabinet\Tableau bord et état situation MCE\Y.Ouellet
X-Email-Hash-MD5: b7f1481d9c98cb4a7cfaf330ba60cbca
Attachments: Sommaire exécutif SAAQcllic_2023-04-20.pdf

Bonjour Geneviève,

Voici ci-joint le sommaire exécutif sur SAAQcllic préparé afin de soutenir les autorités dans le cadre de l'étude des crédits.
Ce document est également transmis à M. Pierre Rodrigue, de même qu'à M. Yves Ouellet.

Je demeure disponible
Sincères salutations,

Éric Ducharme
Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8J6



Ce message peut contenir des renseignements confidentiels. Il est à l'usage exclusif de son destinataire. Toute copie ou divulgation de son contenu est interdite. S'il vous a été transmis par erreur, veuillez le détruire et m'en aviser aussitôt. Merci

SMTP Header

From: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
Sender: "Pouliot, Geneviève" <Genevieve.Pouliot@saaq.gouv.qc.ca>
To: "Cantin, Geneviève" <Genevieve.Cantin@transport.gouv.qc.ca>
Bcc: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
References: <YQBPR0101MB636494948782203F35A17808F7639@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
In-Reply-To: <YQBPR0101MB636494948782203F35A17808F7639@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
Subject: **Sommaire exécutif SAAQcllic**
Date: Thu, 20 Apr 2023 17:26:43 -0400
MIME-Version: 1.0
Content-Type: multipart/mixed; boundary="-----_NextPart_000_049D_EC67A94E.5F15BD60"
Content-Language: fr
x-ms-exchange-organization-originalclientipaddress: 198.168.234.125
x-ms-exchange-organization-originalserveripaddress: 2603:10b6:c01:4b::15
Importance: Normal
X-Priority: 3
X-Mailer: FOOKES SOFTWARE Aid4Mail (MAPI source mail)

Embedded Attachments

(Double-click paper clip to extract file. Requires Adobe Acrobat Reader)

 Sommaire exécutif SAAQcllic_2023-04-20.pdf

SAAQCLIC

PRINCIPAUX MESSAGES :

- L'ensemble des services de la Société sont fonctionnels et la situation s'améliore;
 - Les clients attendent beaucoup moins qu'en février pour être servis;
 - Un accompagnement personnalisé est offert aux clients en fonction de leurs besoins;
 - Différentes options sont offertes aux clients qui se présentent en point de services (prise de RDV, accompagnement vers le numérique et gestion des priorités, prolongement des heures d'ouverture, etc);
 - À la fin avril, les effets de la diminution de service pendant 14 jours seront résorbés;
 - Depuis le 20 février, 1 374 952 clients ont été servis (tous canaux confondus);
 - À ce jour, plus de 1 542 000 avis de renouvellement de permis de conduire avec photo et d'immatriculation ont été acheminés;
 - À ce jour plus de 850 000 000 \$ ont été encaissés.
-

POINTS DE SERVICE

- 200 employés ont été embauchés pour offrir des services dans les différents centres de services;
- Depuis le 20 février, 762 710 clients ont été servis dans les points de service;
- Le délai d'attente moyen dans les points de service est de 20 minutes, ce qui est en deçà de la déclaration de services aux citoyens (DSC) qui prévoit un délai moyen de 30 minutes;
- Après 8 semaines d'opération, la vélocité des employés en centre de service s'apparente à 84% alors qu'elle était de 54% lors du déploiement en février, démontrant qu'ils sont en mesure de desservir de plus en plus de clients;
- Depuis le début de l'année, 200 000 clients ont renouvelé leur permis de conduire en succursale pour prendre une nouvelle photo, soit 88% des clients à servir. À la fin avril, on escompte un retour à la normale.

SERVICES EN LIGNE

- Depuis le 20 février 2023, soit depuis 8 semaines, plus de 250 000 citoyens ont utilisé SAAQclic alors que pour l'ensemble de l'année 2022, 880 000 citoyens avaient utilisé les services en ligne. À ce rythme, on pourrait compter 1 500 000 utilisateurs pour 2023.
 - Plus de 62 000 « déremisages » réalisés en 2023, soit une hausse de 8% vs 2022;
 - 15 000 remisages ont été effectués;
 - 11 000 remplacements de plaque d'immatriculation ont été faits;
 - 135 000 clients ont immatriculé leurs véhicules chez un concessionnaire;
- Pour le mois d'avril 2023, le nombre de clients ayant utilisé les services en ligne est comparable à 2022.
- Nouveaux services sur SAAQclic utilisés par les clients
 - 259 496 clients ont choisi de communiquer avec la Société de façon électronique;
 - De plus, depuis le 20 février, plus de 6 828 transferts de propriété de véhicules entre particuliers ont été réalisés sans déplacement en succursale.

ENGAGEMENTS ENVERS LES CITOYENS EN FONCTION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS (DSC) DE LA SAAQ

- Délai d'attente moyen dans les points de service est de 20 minutes ce qui est en deçà de la DSC qui prévoit un délai moyen de 30 minutes;
- Transmission du permis de conduire effectuée dans les 7 jours suivants la prise de photos;
- Retour d'appel dans les 2 jours ouvrables;
- Suivant une vérification de conformité sur la route, le rapport d'intervention est remis immédiatement;
- Transmission de la plaque d'immatriculation dans les 20 jours ouvrables.

PROCHAINES ÉTAPES

- Continuer d'améliorer la solution en apportant des correctifs;
- Améliorer l'accessibilité au service téléphonique notamment pour apporter des correctifs dans les dossiers des clients à leur demande;
- La Société démarrera progressivement la production de plus de 600 000 avis d'immatriculation pour les clients dont les noms de famille débutent par les lettres D, E, F (avis du mois de mai). Il s'agit principalement de véhicules de promenades. Ces avis d'immatriculation seront donc disponibles à partir du 4 mai dans les comptes SAAQclic et envoyés par la poste au plus tard le 15 mai. Les clients bénéficieront d'un délai d'un mois pour procéder à leur paiement, soit jusqu'au 16 juin 2023. Il n'y a aucun impact pour les clients.
- Les renouvellements pour le mois de juin (nom de famille débutant par les lettres G, H, J) se feront selon le calendrier habituel.

20 avril 2023