

From: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
 Sender: "Pouliot, Geneviève" <Genevieve.Pouliot@saaq.gouv.qc.ca>
 To: "Guilbault, Geneviève" <[REDACTED]> "Cantin, Geneviève" <Genevieve.Cantin@transports.gouv.qc.ca>, "Gravel, Dave" <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>, "Roy, Maxime (Cabinet)" <Maxime.Roy2@transports.gouv.qc.ca>, "Beaulieu, Marie-Ève" <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
 Cc: [REDACTED]@mail.com
 Bcc: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
 Subject: **Dépôt de documents - SAAQ - Résultat de l'audit PWC**
 Date: Mon, 19 Jun 2023 18:25:27 -0400
 X-Email-Status: read,replied,notify
 X-Source-Folder: Courriels\2023-06-19 Dépôt documents - SAAQ - Résultat audit PWC
 X-Email-Hash-MD5: 0a64af9d31948f5d0aaed676cc68ec59
 Attachments: 00. ODJ_Rencontre SAAQ 2023-06-20.pdf; 01. SAAQ - Examen externe - Projet CASA L2 - Projet Rapport Final_sommaire_Exec.pdf; 02. Stratégie contractuelle CASA.pdf; 03. Cadre financier 5 ans.pdf; 04. Tableau de bord_maj2023-06-15.pdf; 05. État de la reprise des services.pdf

Bonjour,

Vous trouverez, ci-joints, les documents déposés pour notre rencontre de ce mardi 10h.

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: "Guilbault, Geneviève" <[REDACTED]> "Cantin, Geneviève" <Genevieve.Cantin@transports.gouv.qc.ca>, "Gravel, Dave" <Dave.Gravel@transports.gouv.qc.ca>, "Roy, Maxime (Cabinet)" <Maxime.Roy2@transports.gouv.qc.ca>, "Beaulieu, Marie-Ève" <marie-eve.beaulieu3@saaq.gouv.qc.ca>
 Cc: [REDACTED]
 Bcc: "Ducharme, Éric" <eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca>
 References: <YT2PR01MB9365655A5C463E0165049A69FF9C9@YT2PR01MB9365.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 In-Reply-To: <YT2PR01MB9365655A5C463E0165049A69FF9C9@YT2PR01MB9365.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
 Subject: **Dépôt de documents - SAAQ - Résultat de l'audit PWC**
 Date: Mon, 19 Jun 2023 18:25:27 -0400
 MIME-Version: 1.0
 Content-Type: multipart/mixed; boundary="====_NextPart_000_0133_A0836497.6EA06817"
 Content-Language: fr
 x-ms-exchange-organization-originalclientaddress: 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)

00. ODJ_Rencontre SAAQ 2023-06-20.pdf

01. SAAQ - Examen externe - Projet CASA L2 - Projet Rapport Final_sommaire_Exec.pdf

02. Stratégie contractuelle CASA.pdf

04. Tableau de bord_maj2023-06-15.pdf

05. État de la reprise des services.pdf

Suivi SAAQ – Rencontre cabinet ministre

DATE : Le 20 juin 2023

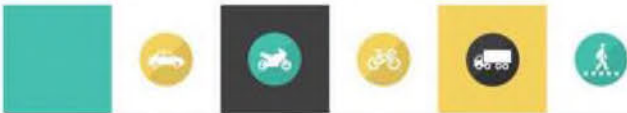
LIEU : Teams

HEURE : 10 h 00

ORDRE DU JOUR

- 1. Résultat de l'audit PWC ***
- 2. Stratégie contractuelle CASA ***
- 3. Cadre financier 5 ans ***
- 4. Tableau de bord SAAQclic (données du 15 juin 2023) ***
- 5. État de la reprise des services ***
- 6. Varia**

* Documents joints



À LA SIGNATURE	Ressources Alliance	NOVEMBRE 2022 Avenant 1 (45,7 M\$)	Ressources Alliance	2023 – À venir Avenant 2 (75,3 M\$)	Ressources Alliance
Livraison 0	18 M\$	Livraison 0	16 M\$	Livraison 0	16 M\$
Livraison 1	106 M\$	Livraison 1	99 M\$	Livraison 1	99 M\$
Livraison 2 – ASRR	81 M\$	Livraison 2 – ASRR et Contrôle routier	302 M\$	Livraison 2 – ASRR et Contrôle routier	329 M\$
Livraison 3 - Indemnisation	32 M\$	Livraison 3 - Indemnisation	-	Livraison 3 - Indemnisation	-
Contingence additionnelle	-	Contingence additionnelle	20 M\$	Contingence additionnelle	3 M\$
Budget total du projet	237 M\$	Budget total du projet	437 M\$	Budget total du projet	447 M\$
Exploitation et évolution de la solution	221 M\$	Exploitation et évolution de la solution	67 M\$	Exploitation et évolution de la solution	132 M\$
MONTANT DU CONTRAT À LA SIGNATURE	458 M\$	TOTAL	504 M\$	TOTAL	579 M\$

Signature du contrat : 14 juin 2017 Publication sur SEAO : 28 juin 2017	Signature de l’avenant 1 : 15 novembre 2022 Publication sur SEAO : Publication non requise, car l’augmentation est de moins de 10 %	Signature de l’avenant 2 : Prévue fin juillet– début août Publication sur SEAO (Avenants 1 et 2) : Maximum 60 jours après la signature de l’avenant 2 - Prévue fin août 2023				
Stratégie contractuelle initiale, d’une durée de 10 ans : 1) Disponibilités contractuelles en services professionnels pour la réalisation des livraisons 0 à 2 avec option pour la livraison 3. 2) Disponibilités contractuelles en exploitation et évolution de la solution pour : a) Achat et redevances annuelles des produits SAP b) Achat initial des équipements et services afférents à l’an 1 (2017) et renouvellement du parc à l’an 6 (2023). c) Services professionnels pour accompagner la Société pour les phases d’exploitation de la solution à la suite de chacun des déploiements jusqu’en mars 2027.	Réaménagement des disponibilités contractuelles durant le projet : 1) La livraison 2 fut d’une portée plus grande qu’estimée. De plus, les activités de Contrôle Routier Québec ont dû être ajoutées à la portée pour des raisons technologiques. L’augmentation des coûts en services professionnels de la livraison 2 a nécessité un transfert de disponibilité contractuelle provenant de la rubrique « Exploitation et évolution de la solution » qui a été consommée plus rapidement que prévu pour les années 2023 à 2027. 2) Un premier avenant a permis de : a) Payer les redevances SAP pour l’année 2023 b) Assurer une disponibilité contractuelle minimale pour des services professionnels en exploitation pour 2023.	Défis de stabilisation supérieurs à ceux estimés : 1) Avenant supplémentaire nécessaire pour conserver des services professionnels jusqu’en décembre 2024 permettant de : a) Terminer les travaux de stabilisation b) Conserver l’expertise jusqu’en décembre 2024 c) Lancer un nouvel appel d’offres public en 2024 pour des services en 2025 Contrats de gré à gré (En mode récurrence plus rapidement que prévu) <table><tr><td>Abonnement licences SAP – 5 ans Signature : 31 décembre 2023</td><td>48 M\$</td></tr><tr><td>Infrastructure – 3 ans Signature : Automne 2023</td><td>35 M\$</td></tr></table>	Abonnement licences SAP – 5 ans Signature : 31 décembre 2023	48 M\$	Infrastructure – 3 ans Signature : Automne 2023	35 M\$
Abonnement licences SAP – 5 ans Signature : 31 décembre 2023	48 M\$					
Infrastructure – 3 ans Signature : Automne 2023	35 M\$					

Note : Un appel d’offres public en services professionnels sera publié fin juin. Il s’agit d’un appel d’offres relié aux activités de la récurrence sans lien avec SAAQclic



Société de l'assurance automobile du Québec

Examen externe – Projet CASA L2

Projet de rapport final - sommaire exécutif
19 juin 2023

© PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario, 2023. Tous droits réservés.

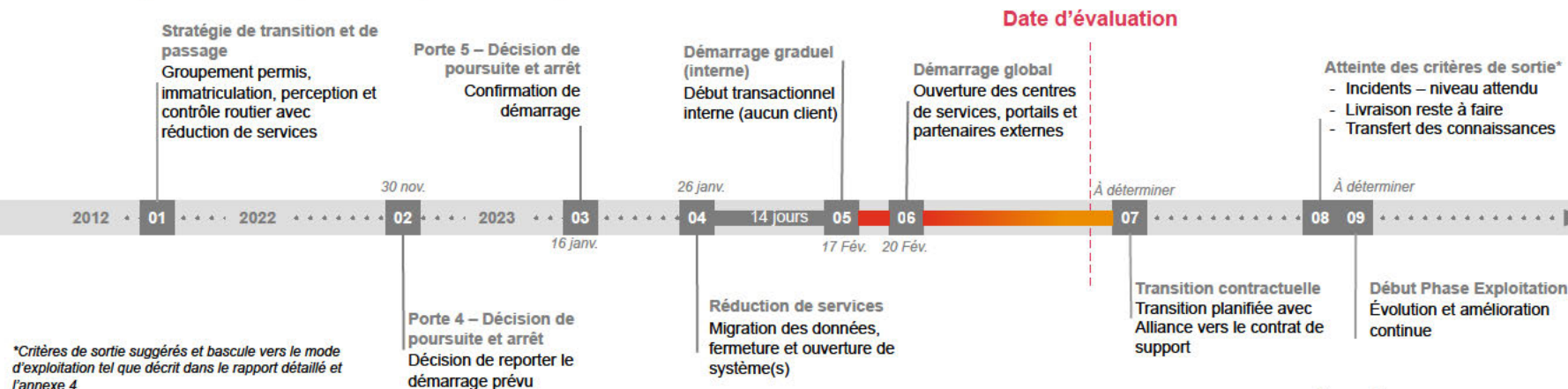
PwC s'entend du cabinet canadien, et quelquefois du réseau mondial de PwC, chaque société membre étant une entité distincte sur le plan juridique. Pour de plus amples informations, veuillez visiter www.pwc.com/structure (en anglais seulement).



Contexte du mandat

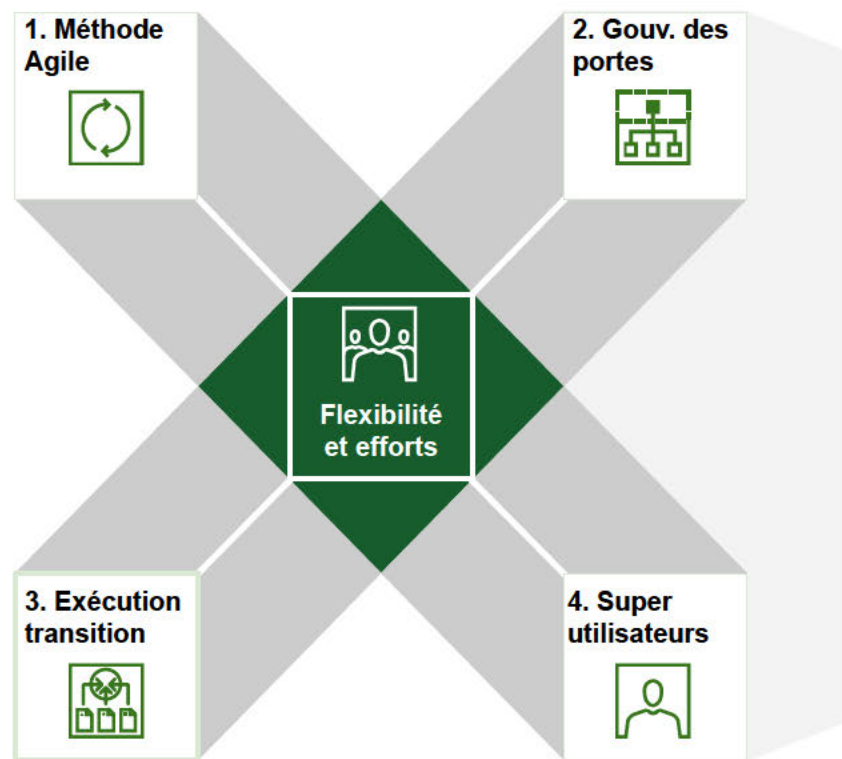
Élément 1 - Post mortem et leçons apprises	Élément 2- Capacité de la SAAQ à supporter l'exploitation « normal » de la solution CASA/SAAQcllic	Élément 3 - Retour sur le plan de passage en production et du plan de transition
- Les points forts; - Les problématiques prévisibles et imprévisibles rencontrées ainsi que leurs causes et impacts sur les capacités organisationnelles en terme de services à la clientèle; - Les opportunités d'amélioration; - Les risques potentiels à considérer.	Évaluation couvrant les aspects suivants : Processus et gouvernance; Ressources; Technologie; Performance.	- Les angles morts dans le plan de déploiement; - Les analyses supplémentaires qui auraient pu bonifier la stratégie de démarrage; - Des opportunités d'amélioration dans le processus d'approbation des plans de passage en production et de transition pour les livraisons futures afin de prendre en compte la gestion des risques, le niveau de service à la clientèle, etc.

Chronologie des Jalons importants - Projet CASA/SAAQcllic



Sommaire exécutif – Post mortem

Points Forts



L'opération s'améliore progressivement et le système supporte une proportion importante des opérations courantes de la société

1. La méthode Agile a permis de gérer la complexité.
2. Le processus de gouvernance des portes de projet a permis l'alignement au niveau exécutif.
3. L'exécution du processus de transition et de passage s'est faite dans les temps.
4. Le soutien et l'appui donné par les super utilisateurs a favorisé la gestion de changement.

Sommaire exécutif – Post mortem

Sources principales des problèmes rencontrés et impacts



Sources principales des divers problèmes rencontrés à la mise en service :

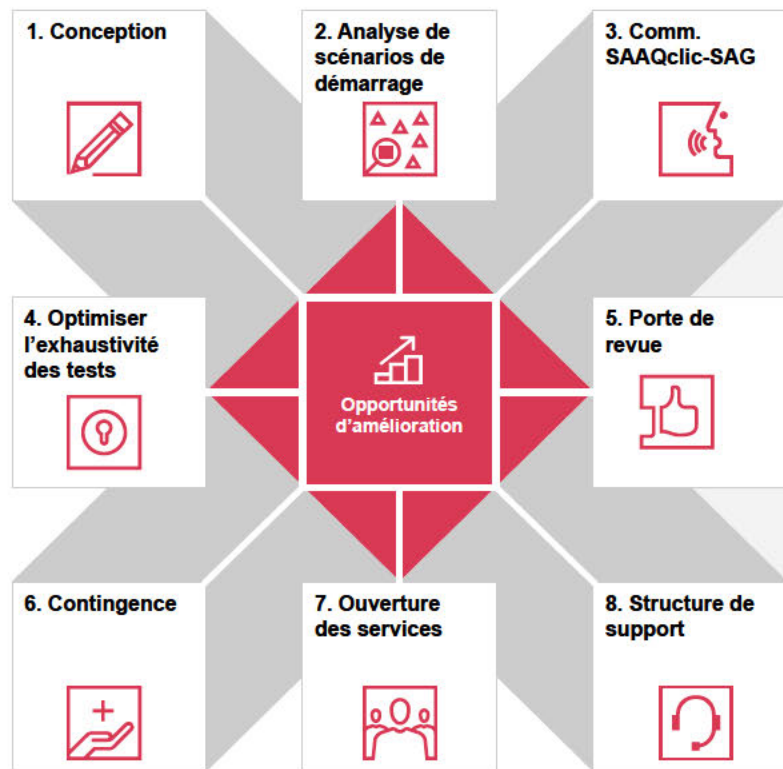
- A. L'impact de l'inventaire accumulé des **transactions en attente** lors du report du déploiement a été **sous-estimé**;
- B. La **reprise** de tous les services **sans restriction**;
- C. Certaines **fonctionnalités** étaient **incomplètes** ou pas suffisamment testées;
- D. Le **manque d'exhaustivité** des tests avant le démarrage;
- E. L'**alignement tardif MCN-SAAQ** et la **communication** sur l'**authentification SAG** tardive et pas assez transparente;
- F. Les **procédures opérationnelles** pas toujours suivies en mode support, ce qui a généré des problèmes au niveau des données;
- G. Les **mesures de contingence** en cas de failles étaient **incomplètes** ou ont été déployées tardivement;
- H. Le processus de **triage** et de **gestion d'incidents** était **inadapté**.

Impacts Principaux au Démarrage:

- **Faible vitesse** en point de service au démarrage (80% vs 90%)
- **63% d'adoption** services en ligne vs niveau 2022
- **Retard de perception de taxes** (\$400M)
- Problèmes d'**intégrité de données** et redressements manuels
- Certaines **transactions** avec contournements manuels
- **Délais** et files d'attente
- **Impacts** sur partenaires externes

Sommaire exécutif - Post Mortem

Opportunités d'amélioration



1. Définition plus précise des requis (cycles Agile plus longs)
2. Analyse de scénarios alternatifs de démarrage
3. Communication externe SAAQcllic-SAG plus tôt dans le processus et plus transparente
4. Réalisation de tests intégrés plus complets avec les bons outils et jeux de données
5. Statutaire plus précis avant démarrage avec alignement sur hypothèses et analyse de risques
6. Plans de contingence plus étoffés
7. Reprise graduelle de services
8. Structure plus adaptés pour triage d'incidents (hors tribus)

Sommaire exécutif – Post mortem

Éléments imprévisibles ayant impactés le démarrage

Outre les éléments visibles comme la pandémie, certains autres imprévus sont survenus expliquant certaines difficultés vécues lors du démarrage.



1. **Pression sur ressources clés** tout au long du projet causés par départs, changement à la haute direction, remplacements et difficulté de combler les besoins en ressources projet ayant parfois impactés la capacité de livraison de certaines équipes.
2. **Présence accrue de la SAAQ dans l'actualité** – Des clients, qui étaient soit en **retard de paiement** ou avaient des **besoins non urgents**, se sont rendus en centre de service.
3. **Cas non supportés par le SAG** – L'impact des cas d'exception de **clients ne pouvant s'identifier** au SAG n'était pas complètement connu à priori (près de ***15%** de la clientèle présentaient des cas d'exception non traités).

Sommaire exécutif

Processus de transition et passage en production



2012-2019 – Plan de passage en production (permis, immatriculation, perception et contrôle routier)

La décision du plan de passage a été prise à la suite d'analyses réfléchies

Options rejetées*

- ✗ Déploiement par fonction (trop d'interdépendances techniques)
- ✗ Déploiement par client (maintien de deux systèmes pour partenaires)
- ✗ Déploiement par région (les clients peuvent se déplacer)

**Scénarios de déploiement de remplacement partiellement documentés*

2019 – Plan de transition avec services réduits

La période de services réduits était requise pour effectuer un gel des environnements patrimoniaux et assurer une transition sans pertes de données.

Options rejetées*

- ✗ Approche par migration de données incrémentale coûteuse
- ✗ Risques de désynchronisation avec les systèmes patrimoniaux

30/11/2022 – Porte 4 – Décision de poursuite ou arrêt

Services réduits pendant 14 jours ouvrables du 26/01/2023 au 20/02/2023 : Le report du démarrage a nécessité de fermer 14 jours et non six jours comme initialement prévu pour la période de janvier 2023.

- 💡 Identifier d'autres périodes de déploiement considérant le reste à faire et l'avancement des tests

16/01/2023 – Porte 5 – Décision de poursuite ou arrêt

Éléments qui ont créé des difficultés

- ! Pas de gel des développements
- ! Manque de tests intégrés avec des données réelles et groupes de parties prenantes élargis
- ! Sous-estimation de l'impact du report (14 jours vs 6 jours de services réduits)
- ! Plan de reprise pas suffisamment graduel
- ! Plans de contingence (incluant plan de retour en arrière) peu étoffé

- 💡 Porte 6 pour valider l'état post grand déménagement

Légende

- ✗ Options considérées, analysées par la SAAQ et rejetées
- 💡 Éléments additionnels qui auraient pu être considérés

- ! Éléments problématiques

Capacité de la SAAQ à supporter la solution

Basculer de la période de stabilisation vers le mode d'exploitation normal

Sur la base de discussions et de la revue de documents clés, un certain nombre de critères pré requis pour la bascule vers le mode d'exploitation ne sont pas actuellement pleinement rencontrés. Pour ces raisons, **la SAAQ ne semble donc pas encore prête à soutenir pleinement la solution dans un mode d'exploitation normal.**



Processus et gouvernance

- Une structure cible est en discussion mais n'a pas encore été communiquée, approuvée budgétairement et mise en place.
- La documentation opérationnelle n'est pas complète
- Il existe encore de nombreuses méthodes de contournement



Ressources

- Les tribus doivent avoir la capacité de traiter d'autres sujets comme l'amélioration de la solution.
- Un transfert de connaissance est requis avant le départ de certaines parties prenantes de l'Alliance.
- Une structure de formation pour les utilisateurs et l'équipe de soutien est requise.



Technologie

- Les fonctionnalités qui n'ont pas pu l'être doivent être livrées.
- Il faut que les équipes techniques puissent fermer plus d'incidents qu'il ne s'en crée quotidiennement.
- Il faut que l'inventaire d'incident soit sous contrôle et à des niveaux acceptables selon leur priorité.



Performance

- La performance pour réaliser les processus de bout en bout doit être au niveau attendu.
- Le nombre d'appels et de plaintes doivent être selon les niveaux attendus.
- Les vice-présidences doivent approuver que la solution répond à leur besoin et que les équipes peuvent opérer et soutenir la solution.

Prochaines étapes

Éléments à considérer pour la SAAQ

Au-delà des efforts amorcés pour sortir de la phase de stabilisation, la Société devrait s'assurer de suivre et, si nécessaire, mettre en place des plans d'action afin de maîtriser les risques associés aux éléments suivants

Thèmes	Éléments à considérer par la SAAQ
Gestion des incidents	• Réaliser une surveillance centralisée des méthodes de contournements et établir un plan de traitement de l'inventaire de l'ensemble des incidents. • Identifier les inefficiences actuelles et optimiser la structure de soutien (ex: revue de la définition des différentes priorités d'incidents, redressement de données vs résolution d'incidents, rôles des super utilisateurs, etc.)
Capacité à passer en exploitation normale	• Définir, communiquer et mettre en place l'organisation cible de soutien et d'évolution avec les rôles, responsabilités et mécanismes de gouvernance.
Intégrité des données et protection des renseignements personnels	• S'assurer que les mécanismes de gestion et de gouvernance de données sont en place afin de protéger les données incluant les renseignements personnels, répondre aux exigences réglementaires et assurer l'intégrité des données.
Sécurité de la solution	• Réaliser une évaluation des profils de sécurité afin de vérifier si un nettoyage est requis tant au niveau TI qu'au niveau affaire. • Effectuer une évaluation des vulnérabilités au niveau de l'environnement TI complet de la solution.
Dépendance aux ressources clés	• Mettre en place une stratégie de rétention afin de minimiser le risque et une stratégie de transition afin de réduire l'impact du départ de certaines ressources clés.
Gestion de crise et amélioration continue	• Revoir l'approche de gestion de crise au sein de l'organisation et son amélioration continue afin que l'organisation ait une posture proactive plutôt que réactive.



Merci!

[pwc.com/ca/fr](https://www.pwc.com/ca/fr)

© PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario, 2023. Tous droits réservés.

PwC s'entend du cabinet canadien, et quelquefois du réseau mondial de PwC, chaque société membre étant une entité distincte sur le plan juridique. Pour de plus amples informations, veuillez visiter www.pwc.com/structure (en anglais seulement).

Le présent document a été préparé par PwC Canada (PwC, notre, nos ou nous) à l'intention de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ ou vous).

Le présent rapport est strictement confidentiel et est destiné à l'usage exclusif de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ ou vous), conformément à la relation client établie exclusivement avec celle-ci. Il ne doit pas être copié, transmis à un tiers, cité ni mentionné de quelque manière que ce soit, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de PwC. Dans l'éventualité où ce rapport était communiqué à une tierce partie ou était utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été produit, toute partie qui s'appuierait sur son contenu le ferait entièrement à ses propres risques et ne disposerait d'aucun droit de recours contre PwC, ses associés, ses administrateurs, ses employés, ses conseillers professionnels ni ses agents. PwC décline toute responsabilité contractuelle ou autre responsabilité fondée sur l'utilisation du rapport et, par conséquent, aucune tierce partie ne doit s'appuyer sur son contenu. PwC, ses associés, ses administrateurs, ses employés, ses conseillers professionnels et ses agents déclinent toute responsabilité et toute obligation de diligence relative à ce rapport et à l'égard de quelque tierce partie que ce soit, notamment les ayants droit ou successeurs d'une autre tierce partie.

Le présent rapport est préliminaire. Les commentaires qu'il contient peuvent être modifiés ou supprimés : nos constatations et conclusions finales seront présentées dans le rapport final.

BUDGET RÉVISÉ 2023

Prévisions financières 2023-2027
préliminaires

Société de l'assurance
automobile

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Faits saillants - Budget révisé

Frais d'administration consolidés - Hausse de 98,9 M\$ ←

65,5 M\$ est attribué à la Société et a un impact sur les COF. La différence est imputé au Fonds d'assurance.

- Frais d'administration initialement prévus : 617,5 M\$
- Frais d'administration révisés : 716,4 M\$
 - Gestion de la situation exceptionnelle dont gestion des files d'attente, élargissement des heures d'ouverture : 45,6 M\$
 - Autres coûts supplémentaires liés au maintien des opérations : 53,3 M\$

Budget révisé 2023 - Gestion de la situation exceptionnelle

Projection jusqu'au 31 décembre 2023 des coûts liés à la gestion de la situation exceptionnelle

Frais d'administration supplémentaires (en M\$)	
Rémunération	40,4
Gestion des files d'attente, élargissement des heures d'ouverture et augmentation de la force de frappe (embauches, temps supplémentaire, primes)	
Autres dépenses	
Accompagnement et rémunération des mandataires	3,4
Autres éléments (ex.: licences, roulottes, intérêts)	3,8
Utilisation d'une portion de la contingence	(2,0)
	5,2
Total	45,6

Budget révisé 2023 - Coûts supplémentaires incluant les risques budgétaires

- Coûts supplémentaires nécessaires pour assurer le maintien des opérations projetés au 31 décembre 2023

Frais d'administration (en M\$)

Rémunération

Contingence de 40 ETC pour des besoins à survenir d'ici la fin de l'année, notamment pour des nouvelles cohortes de contrôleurs routiers et pour supporter la charge de travail des équipes	3,8
---	-----

Baisse du niveau de capitalisation des salaires dans les projets car les employés ont travaillé pour supporter la solution numérique	11,1
--	------

Autres dépenses

Honoraires professionnels (consultants) pour supporter la solution numérique, pour pallier au manque de ressources internes et pour le centre de cyberdéfense	35,1
---	------

Hausse des frais de maintenance reliés aux infrastructures CASA	4,2
---	-----

Changement de fournisseur d'agents de sécurité et nouveau contrat	3,1
---	-----

Rémunération des mandataires	1,3
------------------------------	-----

Autres	2,7
--------	-----

Utilisation d'une portion de la contingence	(4,0)
---	-------

Amortissement - Report de la mise en service de la L2 de CASA	(4,0)
---	-------

53,3

États des résultats et des déficits préliminaires - COF 1 (Été 2023)

En milliers de dollars

	2022 2022-2023 Réal	2023 2023-2024 Prévision	2024 2024-2025 Prévision	2025 2025-2026 Prévision	2026 2026-2027 Prévision	2027 2027-2028 Prévision
Avant: (COF d'hiver 2023)						
Total des revenus	294 314	318 700	329 145	340 979	350 667	358 198
Total des dépenses	(331 514)	(389 603)	(368 154)	(368 653)	(367 521)	(371 585)
Déficit	(37 200)	(70 903)	(39 009)	(27 674)	(16 854)	(13 387)
Après: (COF à venir soit l'été 2023)						
Total des revenus	284 585	317 400	329 145	340 979	350 667	358 198
Total des dépenses	(342 143)	(453 803)	(419 923)	(422 720)	(418 816)	(425 639)
Déficit	(57 558)	(136 403)	(90 778)	(81 741)	(68 149)	(67 441)
Augmentation du déficit vs COF hiver 2023	(20 358)	(65 500)	(51 769)	(54 067)	(51 295)	(54 054)

Prochaines étapes

- Le cadre financier 2023-2027 sera révisé à l'automne - étapes préalables requises :
 - Plan de retour à l'équilibre budgétaire - Travaux en cours d'analyse
 - Plan de résorption du déficit cumulé à convenir avec le ministère des Finances
 - Cible d'effectifs à convenir avec le Secrétariat du Conseil du trésor

Nombre de clients servis

3 462 610

Montants perçus

1 668 M \$

Clients servis en services électroniques

1 407 025

Clients et Entreprises

623 405 clients servis

432 259 comptes créés ⁽¹⁾

Commerçants

8 492 utilisateurs

248 236 immatriculations de véhicules
(neufs & usagés)

Déremisages ⁽²⁾

155 966

Remisages

40 196

Transfert de propriété

11 804

Prise RV pour examens

144 382

Mise au rancart d'un véhicule

19 817

Mise à jour du dossier client

362 873

Mandataires (vérification mécanique)

982 utilisateurs

125 401 vérifications mécaniques

Partenaires

925 utilisateurs

**Clients servis
Points de services**

1 687 309

Délai moyen
d'attente
Vélocité



17 min



91 %

Envois postaux

Permis de conduire

471 909

Plaque d'immatriculation

458 712

Avis de renouvellement (permis et immatriculation)

3,22 millions

Clients répondus - Centres de relations clients ⁽⁴⁾

Appels

267 027

Courriels

73 355

Médias sociaux

9 706

Contrôles routiers

Interventions sur routes

36 432

Échanges de données en continu ⁽³⁾

37,9 millions

Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ)

7,175 millions

Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé

4,227 millions

(1) Nombre de comptes SAG : 635 367

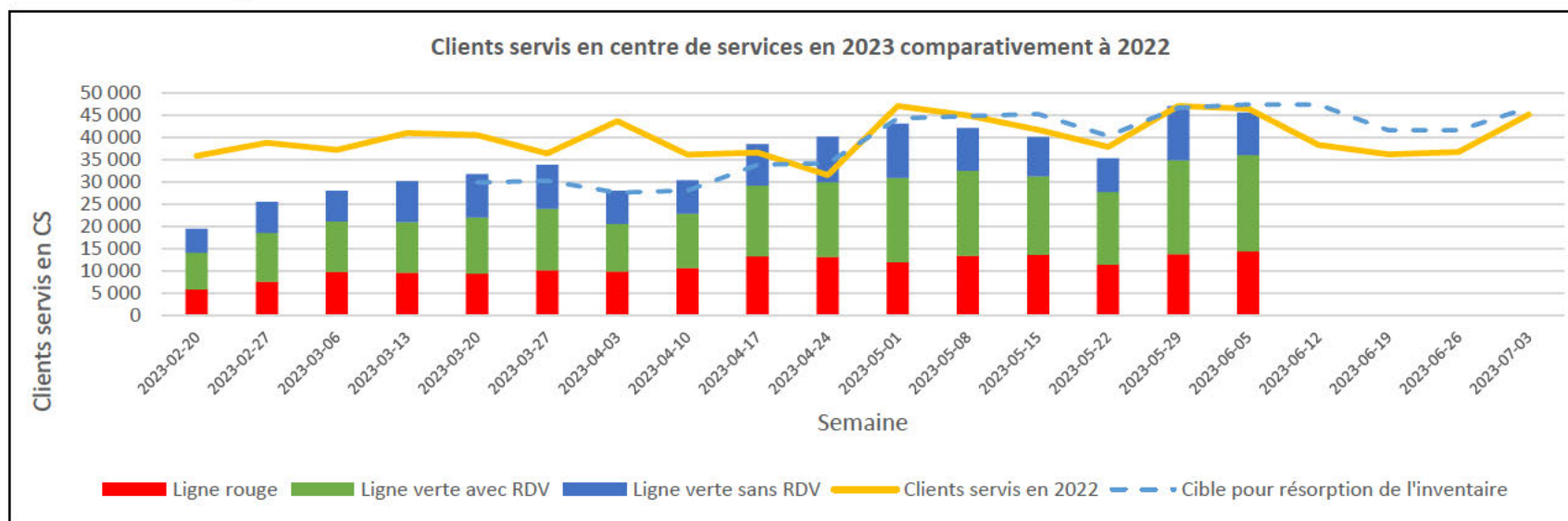
(3) Cumulatif au 15 juin

(2) Nombre de 2022 : 179 774

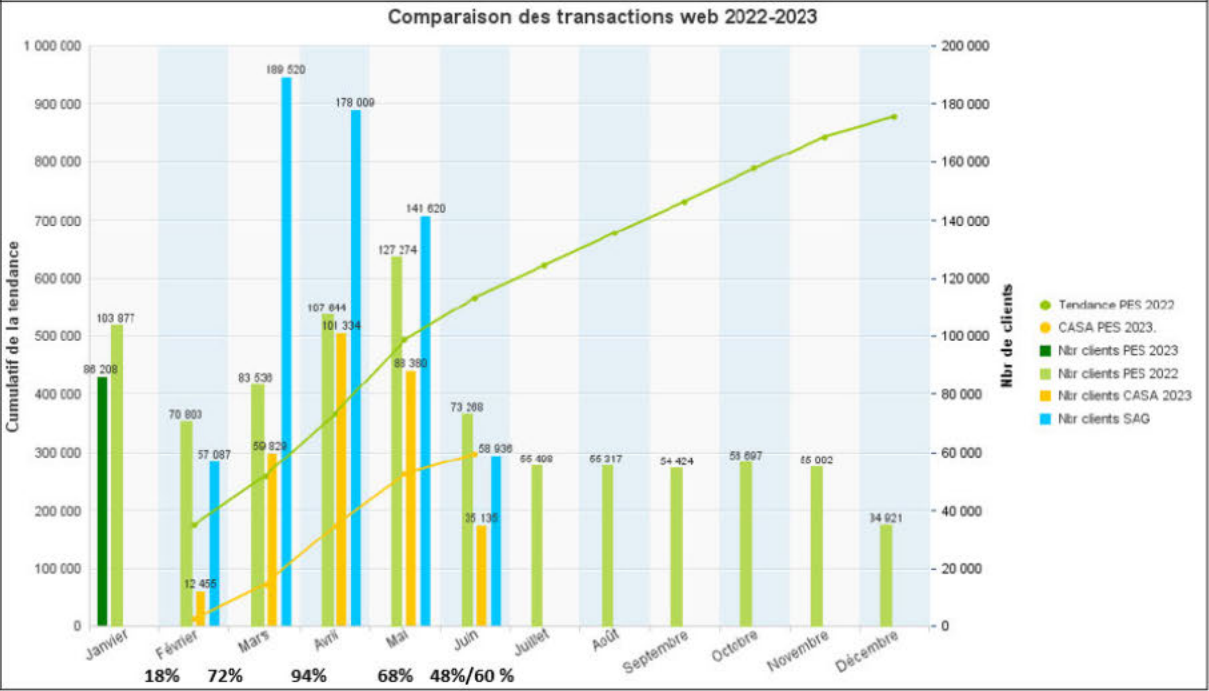
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 15 juin 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centre de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes		- Avec rendez-vous: 19 minutes - Sans rendez-vous: 38 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 46 418		45 527 clients ont été servis au cours de la dernière semaine en centre de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)			63 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 15 jours. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance. La réutilisation de la photo permettra d’augmenter l’accessibilité des autres services. Cible pour un retour à vert : 15 juillet
Date de retour à la normale	12 août		
Prestation électronique de services			
Clients unique servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 : 64 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juin 2022 : 13 531		Moyenne journalière juin 2023 : 14 715

Services en personne



Prestation électronique de services



Téléphone

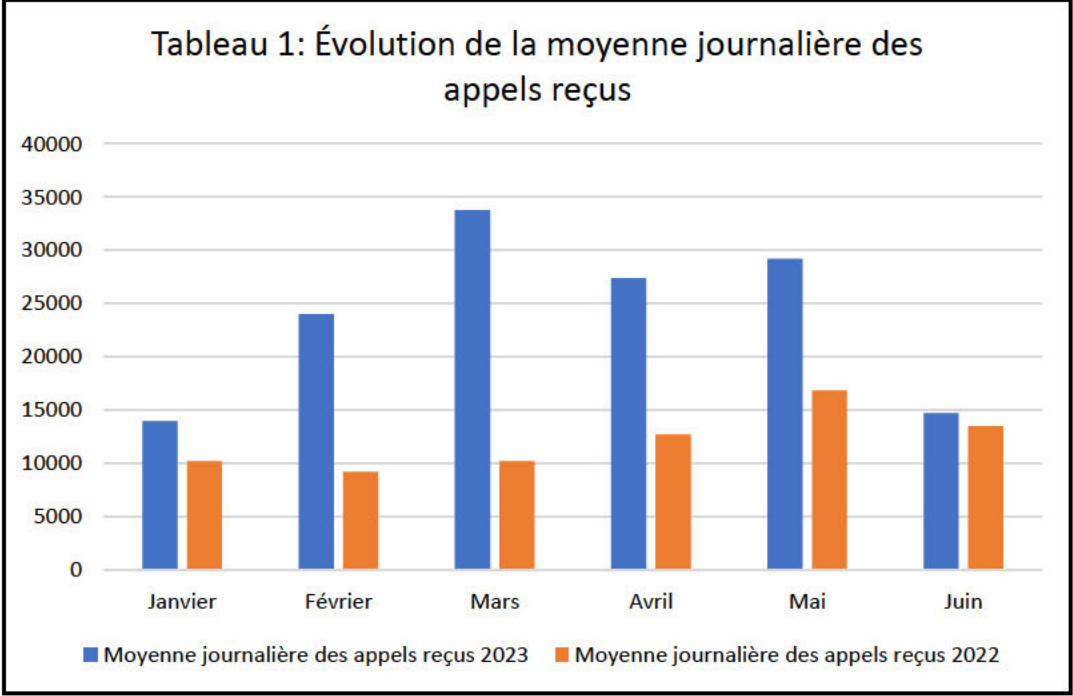


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (15 juin 2023)

	Cible		État de situation		Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	• 269 K services rendus, reste 18 K à faire (clients dont l'échéance est en mai) • Pour l'Arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre: 71 K services rendus, 103 K à faire		Plan lié à la réutilisation photo, dès la semaine prochaine: - lettres personnalisées envoyées aux clients (de juin, juillet et août) pour éviter leur déplacement - courriels transmis aux clients ayant un rendez-vous afin de l'annuler. Légère diminution de l'achalandage, sans dégager une pleine accessibilité pour les autres services. Retour au vert à partir du 15 juillet.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	31 juillet	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 91 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 307 K services rendus, reste 140 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022. Commerçants : Depuis le début de l'année, 73 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 188 K services rendus, reste 147 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022 *** Réévaluation en cours (données et vente de véhicules)		Le nombre de visites pour ces services demeure en croissance au cours des dernières semaines. Les clients sont priorisés en continu en points de service au sans rendez-vous.	• Arrêté: 9 mars au 8 avril 2023, transit valide 60 jours (au lieu de 10 jours). • Fin de la validité des transit 60 jours en date du 8 juin. • La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	31 juillet	Théorique : Depuis le début de l'année, 90 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 290K services rendus, reste 131K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022 Pratique : Depuis le début de l'année, 88 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 92 K services rendus, reste 50 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		58 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juin. Pour juillet, c'est 95 % Pour examens pratiques, 40 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet et la majorité en offrent pour août. Ajout de rendez-vous en continu.	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 104 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 38 K services rendus, reste 32 K à faire d'ici la cible dans un contexte d'augmentation de l'immigration *** Évaluation du besoin d'un nouvel arrêté.		Le contexte d'une forte concentration de la clientèle dans la région du Grand Montréal rend probable le besoin d'un nouvel Arrêté. Les scénarios sont en cours de finalisation.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 août 2023.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Tendance légèrement à la hausse conformément aux projections. L'arrivée de nouvelles ressources et les améliorations informatiques contribueront à rétablir l'équilibre pendant la période estivale.	• Projet en cours en partenariat avec le MSSS pour éliminer 50 000 formulaires de contrôle médicaux en lien avec le redémarrage des contrôles pour les 80 ans et plus