

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: **État de la reprise des services et tableau de bord**
Date: Fri, 21 Jul 2023 15:18:42 -0400
X-Email-Status: read,replied,notify
X-Source-Folder: Tableau bord et état situation MTMD\G.Cantin
X-Email-Hash-MD5: 9ace507b71bc482139daea6d0860e059
Attachments: Tableau de bord_maj2023-07-20.pdf; Tableau sommaire_Etat reprise services_20 juillet 2023_VF.pdf

Bonjour Geneviève,

Je me permets de te faire suivre le document illustrant l'état de la reprise des services, de même que le tableau de bord mis à jour.

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: <YQBPR0101MB6364B594D4AA6B3ABB57A799F76E9@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB6364F820E329843FC70C8B4CF7419@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB6364F70DF8321865A3D89392F74B9@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB63642EE05DB049F1565EEB7DF753A@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB636411CE6A0C371B0BF48DA2F75AA@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB636465A354CA6947D3DF8A77F758A@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB63648146F0038ACA91FAE150F75DA@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB6364BC1C45292DB6DEDDFB37F722A@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB636429754B9AA42E184EFDADF725A@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQXPR0101MB63674498E244AD7BB760E650F72DA@YQXPR0101MB6367.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YQBPR0101MB63641A11D9C92E9BF5ED9F5FF737A@YQBPR0101MB6364.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
<YT1PR01MB93701948840B21076FEFC01BFD34A@YT1PR01MB9370.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
In-Reply-To: <YT1PR01MB93701948840B21076FEFC01BFD34A@YT1PR01MB9370.CANPRD01.PROD.OUTLOOK.COM>
Subject: **État de la reprise des services et tableau de bord**
Date: Fri, 21 Jul 2023 15:18:42 -0400
MIME-Version: 1.0
Content-Type: multipart/mixed; boundary="-----_NextPart_000_00A8_62103B61.BD678285"
Content-Language: fr
x-ms-exchange-organization-originalclientipaddress: 184.145.231.205
x-ms-exchange-organization-originaiserveripaddress: 2603:10b6:c01:4b::15
msip_labels: MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_ActionId=2810f990-768d-4a9b-b8f8-1be1f28b54f6;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_ContentBits=0;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_Enabled=true;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_Method=Standard;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_Name=Interne;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_SetDate=2023-07-14T15:30:16Z;MSIP_Label_084e4fc2-a2f2-417a-9c4c-f9801e14a2df_Siteld=4df32e45-efd8-40c1-93ea-d0041b95d83b;
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)

 Tableau de bord_maj2023-07-20.pdf

 Tableau sommaire_Etat reprise services_20 juillet 2023_VF.pdf

Nombre de clients servis

4 456 924

Montants perçus

2 290 M \$

Clients servis en services électroniques

1 765 873

Clients et Entreprises

760 084 clients servis

504 381 comptes créés ⁽¹⁾

Commerçants

9 195 utilisateurs

328 735 immatriculations de véhicules
(neufs & usagés)

Déremisages ⁽²⁾

170 590

Remisages

47 235

Transfert de propriété

16 304

Prise RV pour examens

187 484

Mise au rancart d'un véhicule

24 270

Mise à jour du dossier client

434 619

Mandataires (vérification mécanique)

1016 utilisateurs

163 314 vérifications mécaniques

Partenaires

966 utilisateurs

Clients servis
Points de services

2 184 143

Délai moyen
d'attente
Vélocité

 17 min
 91 %

Envois postaux

Permis de conduire

618 237

Plaque d'immatriculation

595 041

Avis de renouvellement (permis et immatriculation)

4,26 millions

Clients répondus - Centres de relations clients ⁽⁴⁾

Appels

325 488

Courriels

91 703

Médias sociaux

12 378

Contrôles routiers

Interventions sur routes

45 675

Échanges de données en continu ⁽³⁾

48,93 millions

Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ)

9,429 millions

Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé

5,149 millions

(1) Nombre de comptes SAG : 728 928

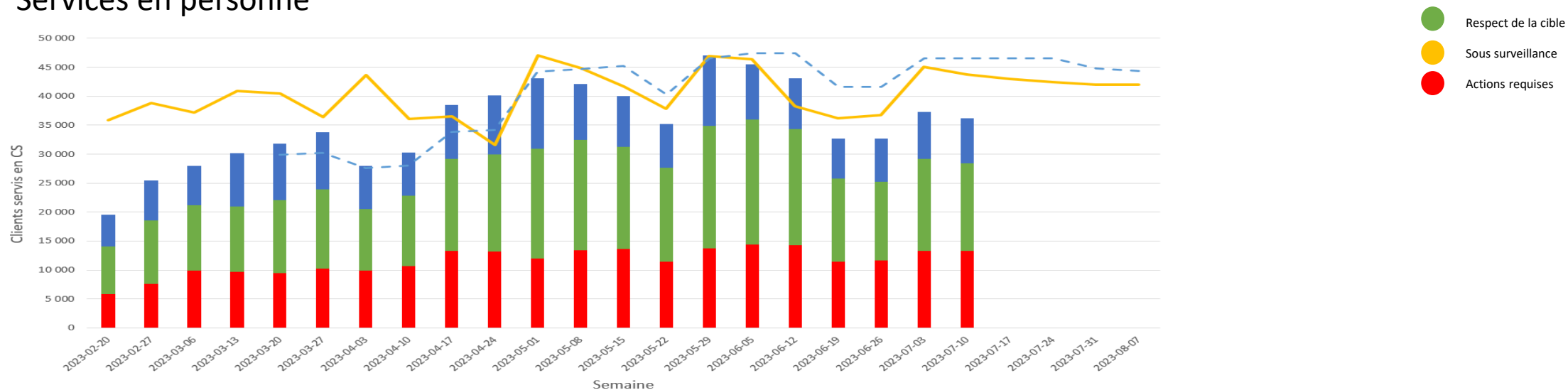
(3) Cumulatif au 20 juillet

(2) Nombre de 2022 : 200 645

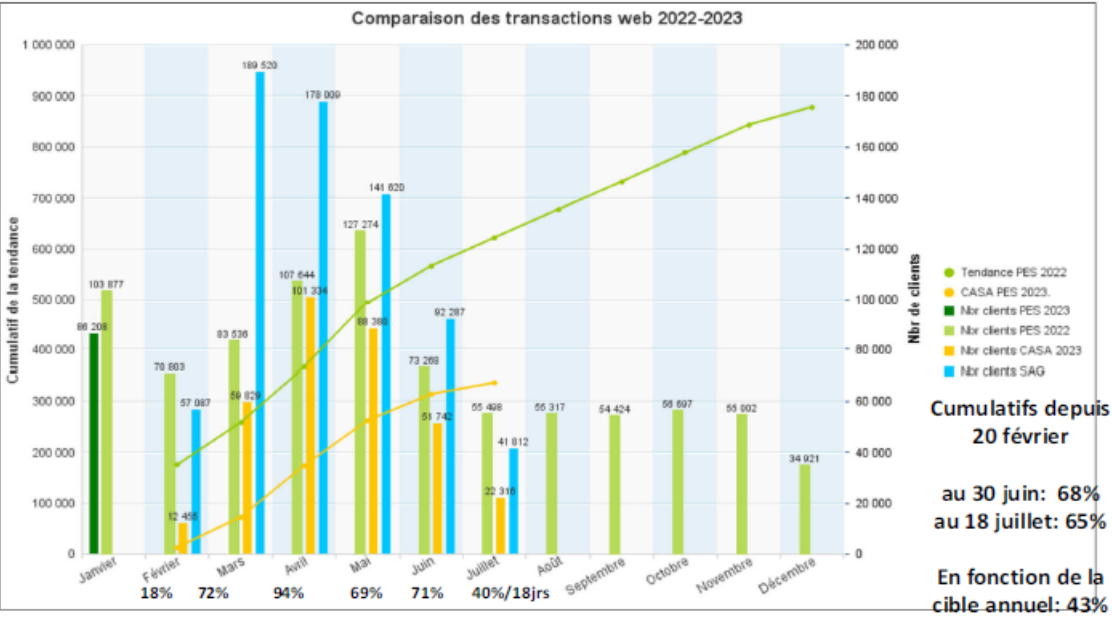
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 20 juillet 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	●	- Avec rendez-vous: 20 minutes - Sans rendez-vous: 38 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 43 754	●	36 963 clients ont été servis au cours de la dernière semaine en centres de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)		●	65 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 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.
Date de retour à la normale	12 août	●	Réutilisation de la photo à partir du 17 juillet tel que prévu et actions de communication pour informer la clientèle en cours.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	●	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 18 juillet) : 65 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juillet 2022 : 15 179	●	Moyenne journalière juillet 2023 (3 au 19 juillet) : 17 716

Services en personne



Prestation électronique de services



Téléphone

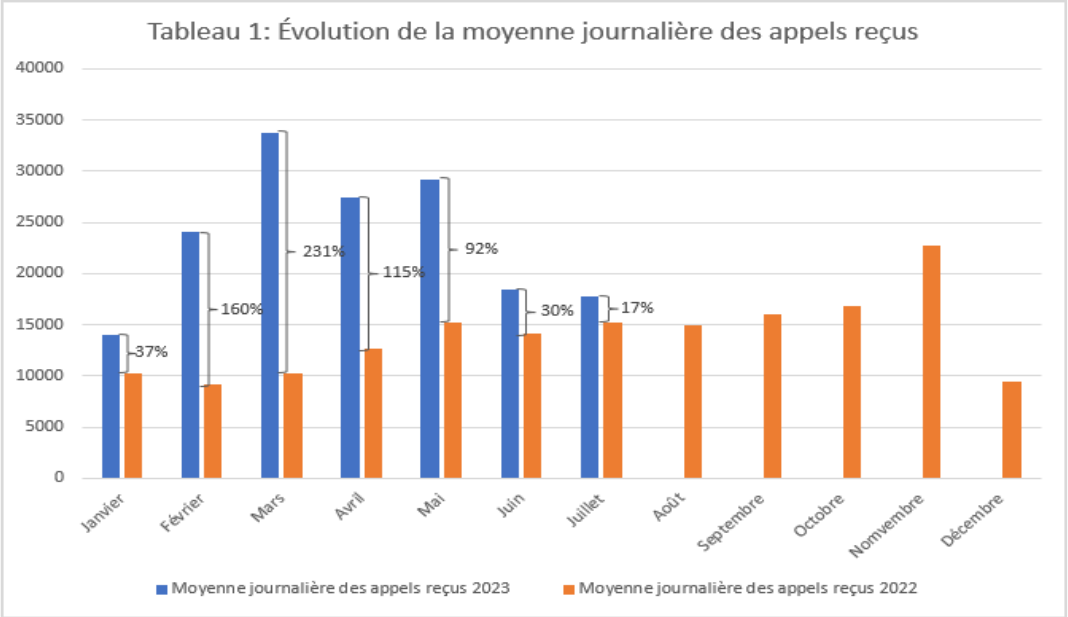


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 20 juillet 2023

	Cible		État de situation		Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août	279 K services rendus, reste 8 K à faire (clients dont l'échéance est en mai)		Plan lié à la réutilisation photo, les actions suivent leur cours. Les envois ont débutés et les communications ont été faites. La pastille devrait passer au Vert si la diminution des clients en point de services se poursuit.	• 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
	Fin novembre	Pour l'Arrêté du 1 ^{er} juin au 1 ^{er} septembre: 98 K services rendus, 76 K à faire			
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 94 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 389 K services rendus, reste 100 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		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.
		Commerçants : Depuis le début de l'année, 74 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 233 K services rendus, reste 114 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.			
Examens théoriques et pratiques	23 août	Théoriques : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 365 K services rendus, reste 110 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022 Pratiques : Depuis le début de l'année, 93% des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 122 K services rendus, reste 39 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		70 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juillet et 95 % en août. Tous le CS offrent des RDV en septembre. Pour examens pratiques, 26 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet 52 % en offrent pour août et 86 % en septembre. Réinjection de rendez-vous dans ces centres (extérieur de Montréal)	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 108 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites.		Il est prévu de servir 8000 personnes en juillet. À ce jour, 5 168 personnes ont été servies (65%) et 2692 personnes ont un rdv de planifié. Le plan suit donc son cours.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Conformément au plan de reprise le nombre de dossiers à traiter dans les prochaines semaines correspond à une charge additionnelle d'environ 6000 dossiers/semaine. Les équipes travaillent à identifier des mesures d'amélioration comme l'automatisation.	• 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