

TR: SAAQ

From: Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED]
To: "Roy, Maxime (Cabinet)" [REDACTED]
Date: Thu, 10 Aug 2023 13:54:48 +0000
Attachments: Scénario_Comm SAAQ_Août_Sept 23.pdf (165.32 kB); Suivi plan de reprise - 3 août 2023_VF.pdf (458.2 kB)

Salut Max,

Je t'envoie un courriel que j'avais rédigé hier, mais que j'avais retenu en attendant des rencontres MCE/SAAQ. Je te fais la liste ici des éléments du suivi du plan de reprise » et des lignes de presse qui posent un problème à mon avis. Si jamais la SAAQ voulait avoir un message trop optimiste sur leur bilan, ça pourrait te servir à leur indiquer que le bilan est, au mieux, en demi-teinte.

- * La SAAQ dit : « Pour les examens pratiques, 38 % des centres offrent des rendez-vous pour août et 71 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 98 % des centres qui en offrent. »...je comprends donc que c'est encore très dur d'avoir un rendez-vous pour un examen pratique. Pour septembre, il y a quand même 29% des centres qui n'offrent aucun rendez-vous. Aussi, on va se le dire « offrir un rendez-vous » ça peut vouloir dire que tu as une seule plage disponible.
 - * Tu noteras qu'ils n'offrent pas de répartition régionale des centres où les RV sont le moins disponibles. Mon petit doigt me dit que les régions où vivent la plus grande part de la population (Montréal et Québec) sont pires que pires.
- * La SAAQ dit : « Les clients qui se présentent dans nos points de services sont pris en charge et priorisés selon leur besoin et l'urgence du service requis. S'ils ne peuvent être servis le jour même, nous leur offrons une autre option comme la prise de rendez-vous ou encore la réalisation de leurs transactions en ligne. »
 - * Pour moi, l'élément central de cette ligne c'est « s'ils ne peuvent être servis le jour même ». Pour l'avoir vécu, dans les faits, tu te pointes parce que tu en as besoin, tu ne peux pas être servi le jour même et on te dit « va prendre un rendez-vous »...mais si tu t'es pointé en succursale c'est que le chemin du RV en ligne pose peut être problème.
- * La poursuite de la validité de la photo réduit la pression (50 000 clients par mois), mais on comprend que s'il n'y avait pas cette mesure-là, ça serait l'enfer partout. Donc la SAAQ est incapable d'opérer réellement à pleine capacité, encore, plusieurs mois après le début des problèmes.
 - * Dans le document « Suivi du plan de reprise », page 2, ils disent qu'ils atteignent 100% de leur cible et qu'il n'y a plus d'inventaire...mais ça n'inclus pas les 50 000 personnes par mois dont on ne reprend pas la photo! Si, pour chacun des mois représentés sur le graphique, tu ajoutes les 50 000 personnes, tu as, pour le mois d'août, un inventaire cumulé de 300 000 personnes et donc, ils auraient près de 30% d'inventaire, c'est énorme!
 - * Toujours à la page 2, la SAAQ dit : « 72 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 10 jours. 80 % dans les 15 jours. Le délai est de plus de 20 jours dans la région de Montréal (CMM). »...bref, pour la moitié de la population du Québec, le délai est de 20 jours. Pas de quoi festoyer.

- * Nous n'avons pas de données sur l'émission des documents qui permettent aux camionneurs d'aller aux USA.
- * Je suis allé sur Youtube et je n'ai vu presque aucun tutoriel pour faire des transactions en ligne. Il me semble que la SAAQ aurait dû faire des vidéos pour chacune de leurs transactions. Ils ont un afflux saisonnier avec le remisage...ce serait peut-être l'occasion d'en faire avant qu'on gère un afflux en succursale.

Gardons la SAAQ dans une tension salubre! Ils ont fermé quelques semaines et après 6 mois, ils ne sont toujours pas revenus à la normale...

A+



Laurence Belcourt-Lamarche

Conseiller politique

Cabinet du premier ministre
835, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1A 1B4

Bureau de Québec : [REDACTED]

Bureau de Montréal : [REDACTED]

MISE EN GARDE CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE – En conformité à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, nous vous demandons, si cela n'est pas déjà fait et que vous êtes visé au sens de cette loi, de vous inscrire rapidement au registre des lobbyistes. Pour plus d'information sur la Loi : 1-866-281-4615 ou commissairelobby.qc.ca.

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.

De : Roy, Maxime (Cabinet) [REDACTED]
Envoyé : 9 août 2023 09:28
À : Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED] >
Cc : Geneviève Guin [REDACTED]; Alice Bergeron [REDACTED]
<[REDACTED]>
Objet : RE: SAAQ

Salut,

J'attends le communiqué et les données aujourd'hui. Je te reviendrai. Voici ce que j'ai à date.

Maxime Roy
Directeur des communications
Cabinet de la vice-première ministre et
ministre des Transports et de la Mobilité durable

700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
Cell. : [REDACTED]

transports.gouv.qc.ca

Assurez-vous d'être conforme à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme en déclarant vos activités de lobbyisme à Carrefour Lobby Québec, la plateforme de divulgation et de consultation des activités de lobbyisme. Pour en savoir davantage sur la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme : 1-866-281-4615 ou lobbyisme.quebec

De : Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED]
Envoyé : 9 août 2023 09:25
À : Roy, Maxime (Cabinet) <[REDACTED]>
Cc : Geneviève Gouin [REDACTED]; Alice Bergeron [REDACTED]
Objet : SAAQ

***** AGISSEZ AVEC PRUDENCE - COURRIEL EXTERNE *****

Ce courriel contient un lien ou une pièce jointe qui requiert une attention particulière de votre part. Validez l'adresse courriel de l'expéditeur avant de prendre action.

Salut Max,

Dans ton invitation pour la rencontre de demain, tu évoques des données qui suggèrent un retour à la normal et les conclusions d'un rapport de PwC. Aurais-tu les données sur le retour à la normale ainsi qu'un résumé du rapport de PwC ? Au pire, si tu n'as pas de résumé du rapport, il y a sûrement un sommaire exécutif que je pourrais lire...

Merci,



Laurence Belcourt-Lamarche
Conseiller politique

Cabinet du premier ministre
835, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1A 1B4

Bureau de Québec : [REDACTED]
Bureau de Montréal : [REDACTED]
[REDACTED]

MISE EN GARDE CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE – En conformité à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, nous vous demandons, si cela n'est pas déjà fait et que vous êtes visé au sens de cette loi, de vous inscrire rapidement au registre des lobbyistes. Pour plus d'information sur la Loi : 1-866-281-4615 ou commissairelobby.qc.ca.

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.

Annonces publiques : retour à la normale, rapport PwC et avenant au contrat avec l'Alliance

Proposition de scénario

Contexte

Différentes annonces en lien avec la transformation numérique de la SAAQ s'imposent au cours des prochaines semaines. Le retour à la normale, annoncé par la ministre pour le 12 août, et le rapport PwC ont déjà commencé à susciter l'intérêt des médias.

De plus, la Loi sur les contrats des organismes publics spécifie qu'une augmentation supérieure à 10 % de la valeur initiale du contrat doit être publiée, au plus tard, 60 jours après la signature de l'avenant. L'avenant au contrat avec l'Alliance sera donc rendu public cet automne.

Pour la diffusion publique de ces informations, le scénario suivant propose des annonces étalées dans le temps.

Scénario proposé

Retour à la normale

Émettre un communiqué de presse pour faire le suivi du retour à la normale (communiqué émis par la Société). Cette annonce pourrait se faire dans la semaine du 14 août.

Porte-parole pour répondre aux questions des médias : relationniste de la Société.

Rapport PwC

Rendre public le rapport PwC à la mi-septembre, avant la rentrée parlementaire, et annoncer l'avenant au contrat avec l'Alliance par la même occasion.

L'avenant est notamment un moyen de répondre à des recommandations émises dans le cadre du rapport de PwC.

Par la même occasion, des informations plus précises à l'égard du retour à la normale observé seront également partagées.

Porte-parole : À confirmer

Diffusion d'un communiqué de presse et entrevues sur demande.

Considérant que le tout serait rendu public à la mi-septembre, des lignes de communication sont en préparation si toutefois des questions sont posées à cet égard par les médias (par exemple : à la suite du communiqué de presse sur le retour à la normale, ou encore lors de la conférence de presse de la ministre)

Avantages	Aspects à considérer
• Permet de centrer le message, dans un premier temps, sur le suivi du retour à la normale dans le réseau afin de respecter l'engagement pris par la ministre, puis dans un deuxième temps sur PwC et sur l'avenant.	• Des lignes de communication sont en préparation si toutefois des questions sont posées sur PwC par les médias (par exemple : à la suite du communiqué de presse sur le retour à la normale, ou encore lors de la conférence de presse de la ministre)

Lignes de presse sur le suivi du retour à la normale

- La Société poursuit ses efforts pour éviter les déplacements des clients en point de services : réutilisation de la photo et opération d'accompagnement des clients pour le remisage en ligne.
- Ces initiatives permettront d'offrir davantage de disponibilité de rendez-vous et de réduire les délais d'attente.
La réutilisation de la photo permet d'éviter le déplacement d'environ 50 000 clients par mois dans l'ensemble du réseau.
- Globalement, à la fin du mois de juillet, nous avons servi 96 % des clients que nous anticipions servir depuis le début de l'année. C'est donc près de 2,3 millions de clients qui ont été servis en point de services depuis le déploiement de SAAQclic.

Service permis de conduire

- La transmission des avis de renouvellement de permis de conduire ont repris la séquence habituelle et les clients peuvent payer en institution bancaire sans se déplacer en point de services
- Lorsqu'une prise de photo est requise lors du renouvellement, nous réutilisons la photo et la signature dans le dossier du client. Le plan annoncé en juillet suit son cours et est respecté. Les clients devant absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, sont priorisés au sans rendez-vous.
- Pour les examens théorique et pratique, nous avons atteint, à la fin juillet, 93 % de ce que nous avons prévu dans notre plan de reprise. Dans de nombreuses régions du Québec, des rendez-vous sont toujours disponibles en septembre et octobre.
- Pour la reconnaissance d'expérience de conduite, nous desservons le nombre de clients attendus, soit environ 8 000 clients en juillet. Notre nouvelle approche d'inscription sur notre site web et de priorisation des demandes permet une meilleure gestion des rendez-vous.

- D'ailleurs, depuis le déploiement, nous avons effectué plus de transactions pour les examens théoriques et pratiques et d'admissibilité pour la reconnaissance d'expérience qu'en 2022.

Service d'immatriculation

- Le calendrier d'envoi des avis de renouvellement pour l'immatriculation est aussi de retour à la normale.
- Pour les clients, une option sans déplacement dans nos points de services est offerte sur SAAQclic pour transférer un véhicule entre particulier. Près de 18 000 transactions ont été réalisées depuis février, évitant à 36 000 clients de se déplacer.
- Le volume de transactions en immatriculation (transfert de propriété entre particulier et acquisition d'un véhicule) atteint, en juillet, 95 % de ce que nous avons planifié dans notre plan de reprise.
- Le nombre de transactions réalisé sur SAAQclic par les commerçants est en augmentation constante ce qui évite les déplacements des clients en point de services. Plus de 330 000 véhicules ont été immatriculés par les commerçants depuis février.
- Dans la très grande majorité des centres de services de la province :
 - Il est possible d'obtenir un rendez-vous dans un délai de 10 jours et moins;
 - 80 % des clients sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins comme prévu à notre Déclaration de services aux citoyens.
- Nous sommes toutefois conscients que la situation est différente dans nos centres de service du grand Montréal. À titre d'exemple,
 - Le délai pour l'obtention d'un rendez-vous est de plus de 20 jours;
 - 62 % des clients sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins comme prévu à notre Déclaration de services aux citoyens;
 - La réutilisation de la photo libère environ 10 000 rendez-vous pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- La réutilisation de la photo permettra d'offrir d'avantage d'accessibilité dans la région de Montréal à partir du mois de septembre. On estime qu'environ 10 000 rendez-vous seront ajoutés.
- Par ailleurs, bien que la situation soit revenue presque à la normale, nous continuerons de connaître des périodes de fort achalandage comme à chaque année. À titre d'exemples :

- Chaque fin de mois est plus achalandée en raison de l'échéance des immatriculations;
- Des événements annuels ou saisonniers comme le déremisage au printemps et le remisage à l'automne.
- On invite les clients à planifier leurs transactions afin d'être en mesure de prendre un rendez-vous avant l'échéance de leurs documents ou de réaliser la transaction en ligne lorsque le service est disponible dans SAAQclic.
- Des plages de rendez-vous sont d'ailleurs ajoutées chaque jour. De plus, la réutilisation de la photo pour la réimpression du permis de conduire permet de libérer des places de rendez-vous par mois et ce jusqu'en décembre 2023.
- Les clients qui se présentent dans nos points de services sont pris en charge et priorisés selon leur besoin et l'urgence du service requis. S'ils ne peuvent être servis le jour même, nous leur offrons une autre option comme la prise de rendez-vous ou encore la réalisation de leurs transactions en ligne.
- Le temps d'attente pour les services au téléphone s'améliore particulièrement pour les appels sur la ligne *Portail citoyens*. De plus, le nombre d'appels entrant est revenu au niveau de l'année dernière. Concernant les courriels entrants, malgré un volume deux fois plus élevé que l'année passée, nous sommes près de la cible de traitement de 2 jours ouvrables.
- Au point de vue technologique, la solution fonctionne. Les problématiques touchant un plus grand nombre de clients ont été réglées. Les problématiques restantes, touchant un moins grand nombre de client, ont été identifiées, et seront corrigées progressivement dans les prochaines semaines.
- Depuis le déploiement de SAAQclic, en date du 17 juillet, environ 4,3 millions de clients ont été servis :
 - 1,7 million en ligne
 - 2,3 millions en point de service
 - 316 000 au téléphone
 - 89 000 par courriel
- L'indice de satisfaction de la clientèle est de 7,6 sur 10 selon notre dernier sondage mené auprès des clients. Il était de 8,6 sur 10 en 2022.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 2 août 2023

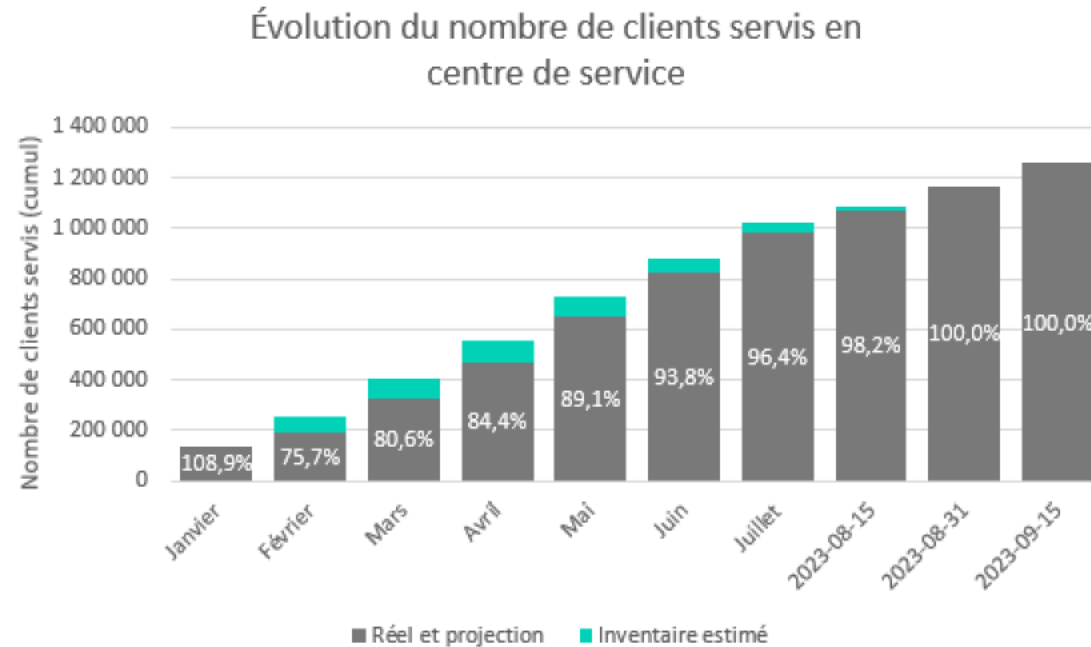
	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé		96 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (980 000 servis comparativement à une cible de 1 020 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes		Délai moyen d'attente : 20 minutes en juillet (18 min en province et 26 min à CMM) - Avec rendez-vous: 17 minutes - Sans rendez-vous: 30 minutes La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours		72 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. 80% dans les 15 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM) où le délai est de plus de 20 jours. La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité des autres services dont 10 000 pour CMM. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 (au 26 juillet) : 67 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en août 2022 : 14 900		Moyenne journalière août 2023 (1 ^{er} et 2 août) : 13 511

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société. La présentation de plusieurs graphiques a été modifiée cette semaine afin de mieux exposer le retour à la normale.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi près d'un million de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit plus de 96 % du volume de clients que nous anticipions servir. Depuis l'implantation des nouveaux systèmes, l'écart entre le nombre de clients servis attendu (cible) et le réel n'a cessé de rétrécir pour atteindre 3,6% en juillet, ce qui est jugé acceptable et sous contrôle.
- 72 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 10 jours. 80 % dans les 15 jours. Le délai est de plus de 20 jours dans la région de Montréal (CMM).

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

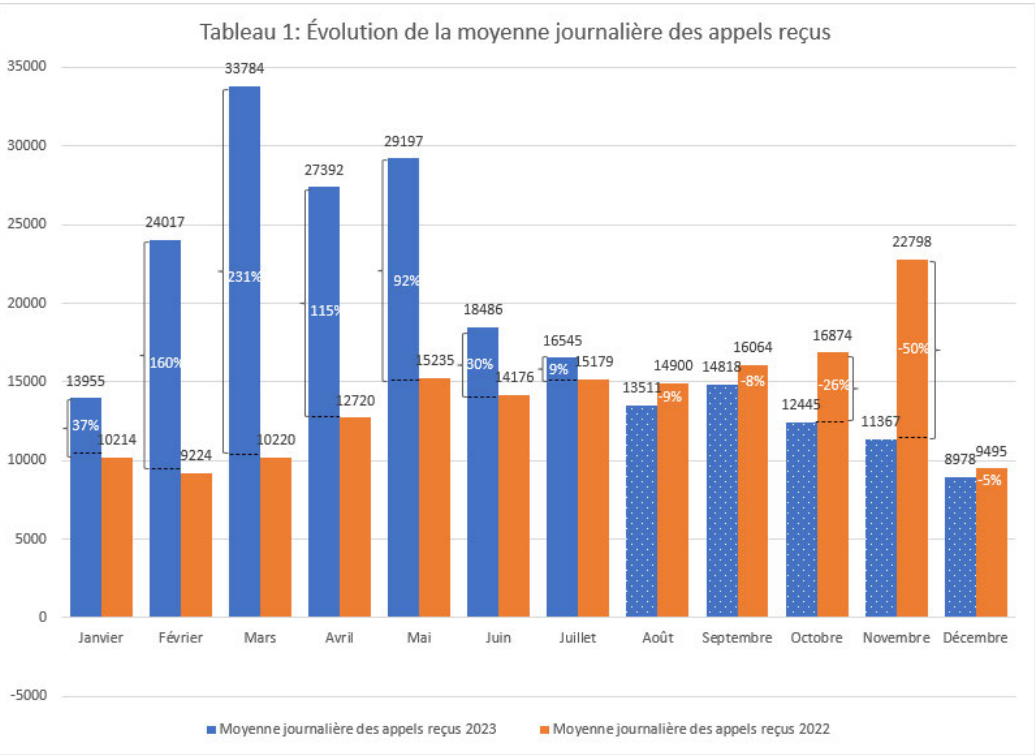


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) * - 2 août 2023

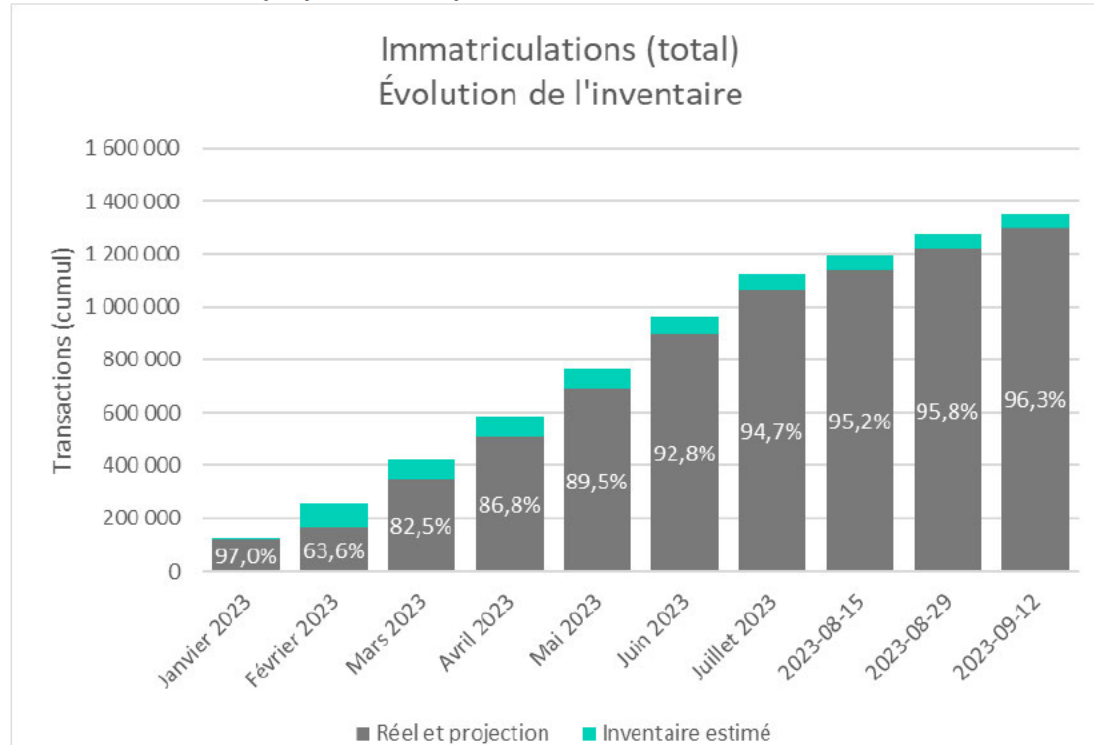
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. En juillet, pour les clients dont l'échéance est septembre, 96 % des avis et pièces ont été envoyés (environ 45 000).	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • 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)	23 août	100 % des services anticipés		En juillet, nous atteignons 95 % des transactions anticipées (1 065 000 servis comparativement à une cible de 1 126 000).	• La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés		Les examens théoriques et pratiques atteignent 92 % de ce que nous escomptions servir (528 000 servis comparativement à une cible de 571 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. Nous atteignons 106 % des transactions anticipées (8 500 servis comparativement à une cible de 8 000).	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



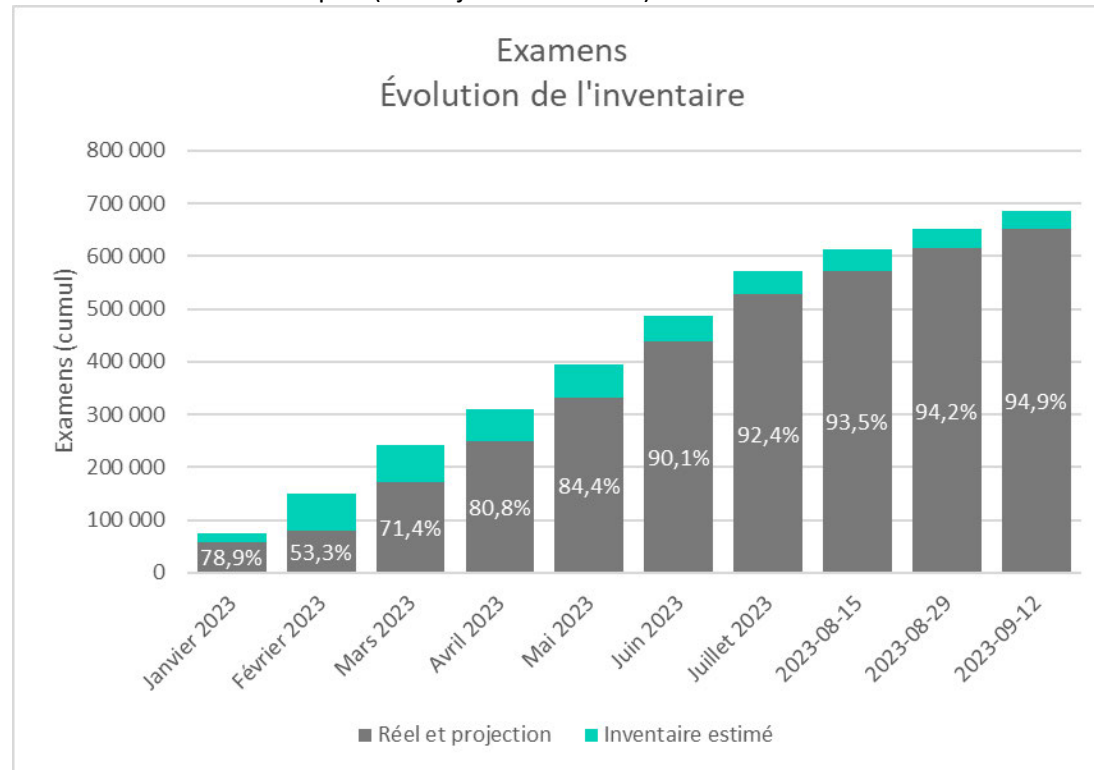
Faits saillants

- En juillet, nous atteignons 95 % des transactions anticipées.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- 72 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Un plan débutera en août pour accompagner les clients à l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

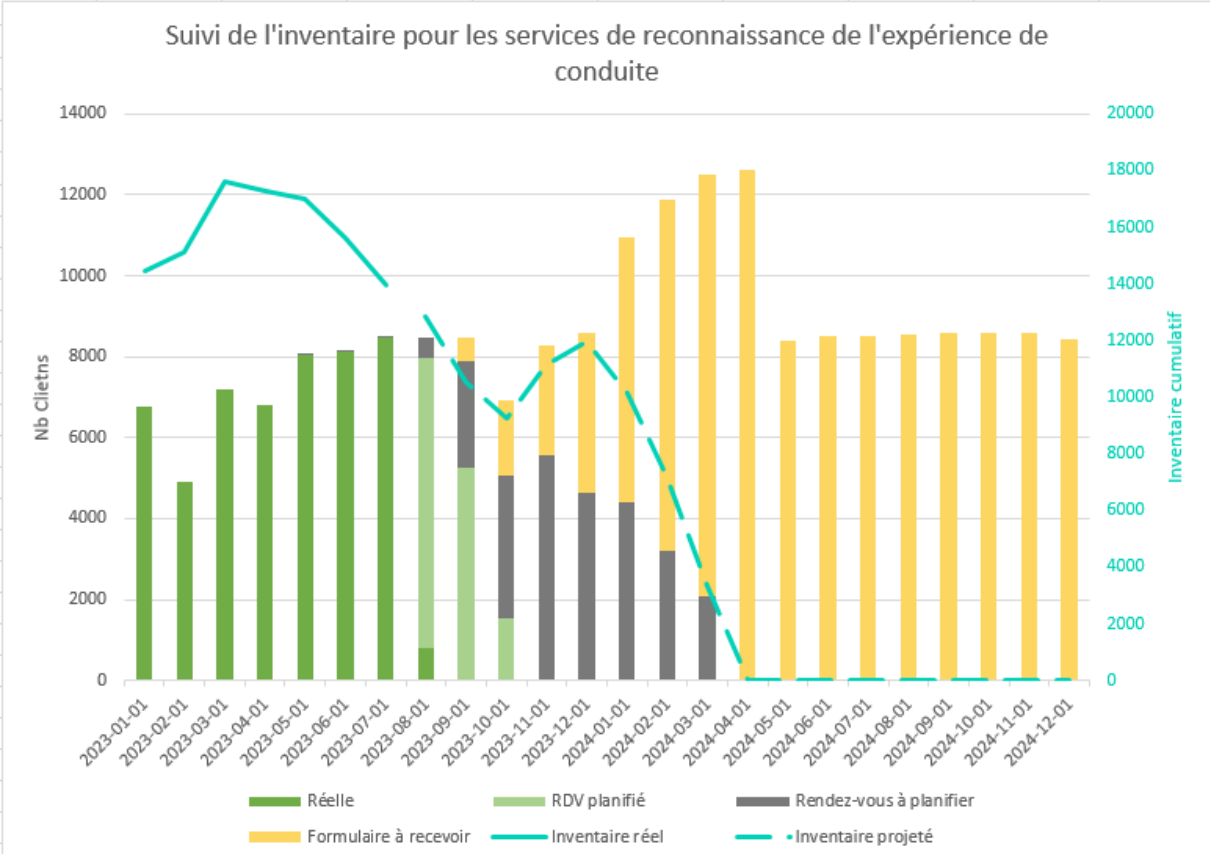


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 92 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 395 000 services, ce qui représente 94 % des services rendus pour la même période en 2022.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 133 000 services, ce qui représente 94 % des services rendus pour la même période en 2022.
- 86 % des centres de services offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en août et 98 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 100 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 38 % des centres offrent des rendez-vous pour août et 71 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 98 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août ●

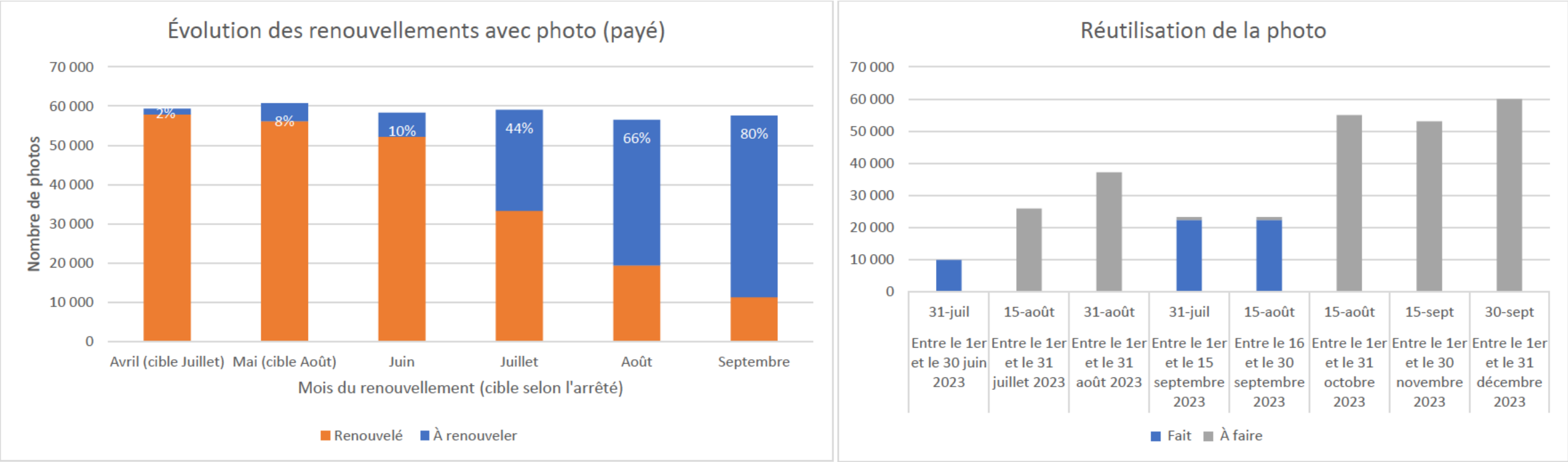


Faits saillants

- Il était prévu de servir 8 000 personnes en juillet. À ce jour, 8 500 personnes ont été servies (106 %). Le plan suit son cours puisque pour le mois d’août, la cible est de 8 800 personnes. De ce nombre jusqu’à présent, 800 clients sont servis et 7200 personnes ont un rdv de planifié.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août



Faits saillants

- Les clients dont l'échéance de leur permis est à partir de juin bénéficieront de la réutilisation de la photo. Les premiers lots commencent à être transmis. En juillet, pour les clients dont l'échéance est septembre, 96 % des avis et pièces ont été envoyés. (Environ 45 000).
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorités au sans rendez-vous.