

État de situation du jour et faits saillants

From: "Marsolais, Denis" [REDACTED]
To: Yves Ouellet [REDACTED]
Cc: Michel Léveillé [REDACTED]
Date: Wed, 22 Mar 2023 20:46:48 +0000
Attachments: TABLEAU DE BORD 22 mars 2023.pdf (568.06 kB); Faits saillants 22 mars 2023.pdf (328.01 kB); Messages clés SAAQclic_docx.pdf (98.91 kB)

Bonjour Yves,

Tu trouveras ci-joint le document présentant l'état de situation du jour ainsi que les données demandées aujourd'hui à l'image de celles qui ont été transmises la semaine dernière. Vendredi, je te transmettrai les informations qui a été convenu avec Michel, soit le tableau comparable entre 2022 et 2023 sur les principales transactions réalisées sur le web et dans les points de service. Je joins également les messages clés SAAQclic.

Je suis disponible si quoi que ce soit.

Sincères salutations,

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Denis Marsolais, *Not. E.*

Président-directeur général

333, boulevard Jean-Lesage, N-6-2, Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : [REDACTED] Courriel: [REDACTED]

Ce courriel contient des renseignements confidentiels et ne peut être divulgué.

Si vous n'êtes pas le destinataire, veuillez nous aviser et le détruire.

État d'avancement du plan d'action

Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5
- Déploiement de 150 employés pour gérer les files en centres de services. - Demande aux mandataires d'embaucher des ressources pour gérer les files d'attente.	Déploiement du premier Espace SAAQclic à Langelier.	- Déploiement de 6 autres Espaces SAAQclic - Déploiement de 2 unités mobiles.	Déploiement de 13 autres Espaces SAAQclic dans des lieux publics	Déploiement de ressources chez les mandataires ayant davantage besoin d'accompagnement.
9 mars ✓	10 mars ✓	13 mars ✓	En développement	En continu ✓

Faits saillants de la journée

Centres de services

- À leur ouverture, 30% des centres n'avaient pas de client en attente.
- 95% des centres avaient toujours des plages après la distribution matinale.
- Certains centres connaissent un fort achalandage et ont distribué toutes leurs plages de rendez-vous à l'ouverture : Henri-Bourassa / Langelier.
- L'accueil dynamique s'effectue en continu et des alternatives sont offertes aux clients afin de répondre à leurs besoins le plus adéquatement possible. Les clients avec un service priorisé sont servis tel que prévu.

Mandataires

- Notre partenaire CAA-Québec, nous a informé de sa décision de ne pas ouvrir ses sites ce samedi, pour permettre à son personnel de se reposer.
- Nous sommes en échange constant avec tous les sites du CAA-Québec.

- Mandataires sous surveillance aujourd'hui en raison des files d'attentes constatées ces derniers jours :
 - o CAA – Repentigny
 - o CAA - Pointe-aux-Trembles
 - o Chambre de commerce et d'industrie MRC de Deux-Montagnes (Saint-Eustache)
 - o Rendez-vous Familial Pointe St-Charles Inc. (Côte Saint-Luc)
 - o Ville de Waterloo

Autres

- Les échanges d'informations se poursuivent avec le client Ritchie Bros afin de dénouer les transactions à faire. Les actions prises hier ont permis de ne pas avoir d'effet négatif pour les besoins du client en vue de ses activités du jour. La collaboration est bonne et nous continuons à mettre tous les efforts pour régulariser la situation.
- Un correctif sera appliqué sur la fonction de remplacement des coordonnées bancaires dans le dossier client, ce vendredi.

Activités de communication

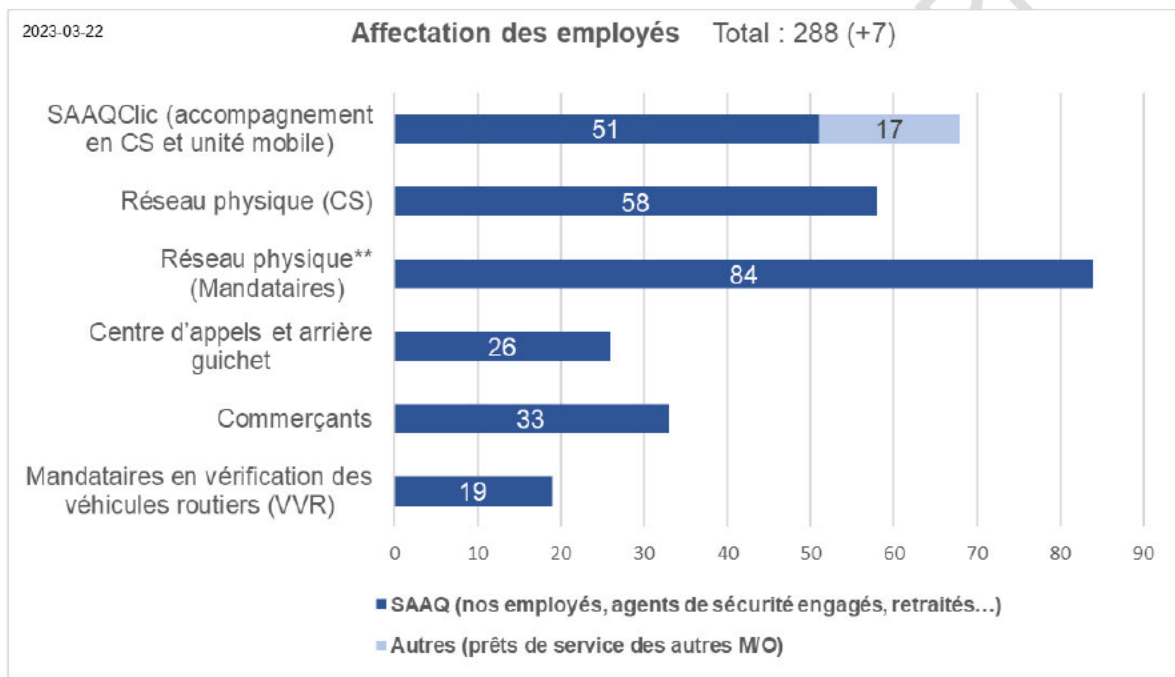
- Publication des délais d'attente sur le site Web
- Campagne de promotion SAAQclic sur le déremisage (20 mars au 30 avril) :
 - o Radio, imprimé, numérique
- Campagne sur les mesures (11 au 26 mars) :
 - o Radio et quotidiens
- Médias sociaux
 - o Twitter
 - Publication comptes SAAQclic créés
 - Publication sur les délais d'attente
 - o Facebook
 - Publication comptes SAAQclic créés
 - Publication sur les délais d'attente
 - o Gestion de communauté
- Demandes médias : 1 demande

À venir

- Services aux nouveaux résidents :
 - Communiqué
 - Twitter
 - Site Web
- Publication Twitter sur le nombre de déremisage effectué.

Portrait global

Ressources supplémentaires déployées en renfort



Élargissement de l'offre de services des points de service

	Temps d'ouverture global supplémentaire dans tout le réseau pour la semaine
Centres de services	267 heures
Mandataires	<i>Rencontres quotidiennes avec les mandataires pour suivre la performance</i>

Volumes depuis le 17 février 2023

	22 mars	21 mars	Variation
Transactions	2 413 594	2 295 757	+ 117 837
Transactions PES clients	355 729	339 515	+ 16 214
Adhésion des clients à SAAQClic	128 588	124 501	+ 4 087

Déremisage avec certificat ayant plus d'un titulaire à l'extérieur du Québec

Nombre de clients en lien avec les dossiers de remisage avec certificat ayant plus d'un titulaire à l'extérieur du Québec	56 (+5)
---	----------------

Centres de services

Bornes numériques en libre-service

- Le déploiement des bornes numériques libre-service se poursuit conformément à la planification présentée en annexe. (**Annexe B** : Sites avec bornes numériques en libre-service)
- Un total de 83 bornes sont présentement déployées dans 27 sites, l'objectif de la semaine est de 86 bornes dans 29 sites.

Espaces SAAQclic

- Nous recevons une rétroaction très positive de la part des employés dans le réseau en lien avec l'effet bénéfique sur l'achalandage.
- Nous recevons des commentaires positifs de la clientèle.

Détails par site :

Sites	Comptes créés			Services complétés		
	21 mars à 18:00	22 mars à 13h	Cumulatif depuis ouverture	21 mars à 18:00	22 mars à 13h	Cumulatif depuis ouverture
Langelier	29	21	269	26	25	176
Laval	58	18	329	57	15	340
Gatineau	37	10	232	30	5	159
Lebourgneuf	47	21	339	32	17	245
Drummondville	26	25	241	25	26	271
Longueuil	40	21	364	32	12	220
Saguenay	14	11	186	9	8	144
Unité mobile région Mtl	7	8	81	7	4	49
Unité mobile région Qc	26	10	117	16	11	96
Total	284	145	2158	234	123	1700

IRP – Régime d'immatriculation proportionnelle

- Les appels se poursuivent pour contacter les clients, il reste 25% des clients à contacter;
- 61 % des dossiers sont maintenant traités, soit un niveau équivalent à celui à pareille date en 2022;

	22 mars	21 mars
Nombre de renouvellements projetés IRP 2023	5 564	5 504
Dossiers traités	3 370	3 098
Avancement	61%	56%

Mandataires

Vigie des mandataires

- La Société assure en continu une vigie de son réseau de mandataires afin d'améliorer l'efficacité de la prestation de services et les délais d'attente pour sa clientèle.

Niveau 0 – Agents de sécurité	49 (42 sites)
Niveau 1 – Ressources effectuant un suivi téléphonique*	13
Niveau 2 – Ressources effectuant de l'observation et des actions pour la gestion dynamique des files	14
Niveau 3 – Ressources déployées pour soutenir et encadrer	8

*Appels auprès de tous les mandataires ouverts

Mandataires visités la veille (Niveau 2 et Niveau 3)	23
--	-----------

- Le CAA nous a demandé de l'accompagnement pour améliorer la performance sur certains sites.

Consolidation du réseau des mandataires

Poursuite des négociations en vue de rapatrier des ressources de certains mandataires en centre de services.

Les négociations en cours ont amené les mandataires à se mettre en mouvement. Ceux-ci mentionnent vouloir poursuivre leur relation d'affaires, et certains nous proposent des plans d'amélioration de leurs services.

Mandataires	Municipalité	Négociation	Nombre de ressources
Chambre de commerce Berthier/d'Autray	Berthierville (Lanaudière)	En cours	2
Chambre de commerce du Grand Châteauguay	Châteauguay (Montréal)	En cours	2

Mandataires	Municipalité	Négociation	Nombre de ressources
Chambre de Commerce d'industrie du Québec métropolitain (Beauport)	Québec (Capitale-Nationale)	En cours	4
Nathalie Bergeron	Gatineau (Outaouais)	En cours	3
Rendez-vous Familial Pointe St-Charles inc.	Côte Saint-Luc (Montréal)	En cours	2
Services Intérim (Mont-Joli)	Mont-Joli (Bas-Saint-Laurent)	En cours	0

La directrice régionale poursuit ses échanges avec le maire de Mont-Joli et lui a proposé le déploiement d'une unité mobile.

Annexe A : Délais des points de services

Points de services	Mercredi 22 mars		Mardi 21 mars	
	Clients servis	Délai	Clients servis	Délai
Abitibi-Témiscamingue				
Bureau de Services Québec d'Amos	–	À venir	–	00:10:00
Bureau de Services Québec de Senneterre	–	À venir	–	00:10:00
La Sarre	13	00:05:00	15	00:02:00
Municipalité de Kipawa	–	00:00:00	–	À venir
Rouyn-Noranda	20	00:05:00	39	00:06:00
Val-d'Or	8	00:11:00	17	00:10:00
Ville-Marie	5	00:04:00	15	00:09:00
Bas-Saint-Laurent				
9000-1918 Québec Inc. (Amqui)	–	00:15:00	–	00:10:00
Association des personnes Entre-Amis du Témiscouata	–	00:10:00	–	00:00:00
Association des personnes handicapées l'Éveil des Basques inc. (Trois-Pistoles)	–	00:05:00	–	00:00:00
Matane	19	00:07:00	9	00:12:00
Rimouski	17	00:13:00	17	00:17:00
Rivière-du-Loup	19	00:08:00	28	00:10:00
Ville de La Pocatière	–	À venir	–	Fermé
Ville de Saint-Pascal	–	Fermé	–	Fermé
Capitale-Nationale				
Baie-St-Paul	9	00:04:00	16	00:18:00
CAA - Québec (Place de la Cité)	–	00:10:00	–	00:20:00
CAA - Québec (Cyrille-Duquet)	–	00:15:00	–	00:20:00
Chambre de Commerce et d'industrie du Québec métropolitain (Beauport)	–	00:15:00	–	00:25:00
La Corporation de développement de Saint-Raymond	–	00:30:00	–	00:50:00
Donnacona	13	00:12:00	26	00:08:00
Hamel	71	00:09:00	93	00:12:00
Lebourgneuf	42	00:10:00	79	00:06:00
Municipalité de St-Alban	–	00:00:00	–	00:12:00
Services Info Comm (Clermont)	–	Fermé	–	Fermé
Centre-du-Québec				
Chambre de commerce et d'industrie de Bécancour Nicolet - Yamaska	–	00:05:00	–	00:10:00
Drummondville	40	00:07:00	37	00:22:00
Victoriaville	29	00:07:00	35	00:16:00

ÉTAT DE SITUATION MERCREDI 22 MARS 2023

	Mercredi 22 mars		Mardi 21 mars	
Points de services	Clients servis	Délai	Clients servis	Délai
Chaudière-Appalaches				
Caisse Desjardins du Sud de l'Islet et des Hautes-Terres (Saint-Pamphile)	–	À venir	–	À venir
Lévis	41	00:13:00	39	00:10:00
Montmagny	7	00:11:00	23	00:03:00
MRC de la Nouvelle Beauce (Sainte-Marie)	–	00:25:00	–	00:20:00
Municipalité de la paroisse de Disraeli	–	Fermé	–	Fermé
Municipalité de Saint-Apollinaire	–	00:00:00	–	00:40:00
Municipalité de Sainte-Claire	–	À venir	–	00:20:00
Municipalité de Saint-Évariste-de Forsyth	–	Fermé	–	00:00:00
Municipalité de Saint-Raphaël	–	00:10:00	–	00:00:00
Saint-Georges-de-Beauce	–	À venir	–	À venir
St-Joseph-de-Beauce	11	00:07:00	13	00:08:00
Thetford Mines	12	00:06:00	22	00:07:00
Véronique Nadeau (Lac-Etchemin)	–	00:05:00	–	00:15:00
Côte-Nord				
Baie-Comeau	13	00:02:00	15	00:13:00
Bureau de Service Québec de Port-Cartier	–	À venir	–	À venir
Bureau de Services Québec aux Escoumins	–	À venir	–	À venir
Les Ateliers Fermontois (2008) Inc. (Fermont)	–	À venir	–	À venir
Les Confections Minganie Inc. (Havre-Saint-Pierre)	–	00:00:00	–	00:00:00
Sept-Îles	18	00:05:00	24	00:21:00
Ville de Forestville - Service d'Immatriculation	–	À venir	–	À venir
Estrie				
Association des Pompiers volontaires de la ville de Bedford	–	00:15:00	–	00:10:00
CAA - Sherbrooke	–	00:20:00	–	00:35:00
Chambre de Commerce de Brome-Missisquoi (Cowansville)	–	00:05:00	–	À venir
Chambre de commerce Memphrémagog	–	00:15:00	–	00:05:00
Chambre de Commerce Région de Mégantic	–	00:15:00	–	00:15:00
Commission des Loisirs de Richmond Inc.	–	00:10:00	–	À venir
Municipalité de Weedon	–	Fermé	–	À venir
Sherbrooke	49	00:06:00	57	00:07:00
TEC Transport Expert Conseil Inc. (Plessisville)	–	00:30:00	–	00:15:00
Unité Domrémy d'Asbestos (Val-des-Sources)	–	À venir	–	00:10:00
Ville de Coaticook	–	Fermé	–	À venir
Ville de Cookshire-Eaton	–	00:20:00	–	00:30:00

	Mercredi 22 mars		Mardi 21 mars	
Points de services	Clients servis	Délai	Clients servis	Délai
Ville de Waterloo	–	00:45:00	–	00:10:00
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine				
Bonaventure	10	00:16:00	19	00:25:00
Bureau de Services Québec de Sainte-Anne-des-Monts	–	À venir	–	À venir
Gaspé	11	00:07:00	16	00:10:00
Îles de la Madeleine	16	00:09:00	11	00:29:00
J-P.Béland photographe enr. (Grande-Vallée)	–	Fermé	–	Fermé
Malloi Construction inc. (Carleton)	–	00:05:00	–	00:15:00
Municipalité de Matapédia	–	À venir	–	00:15:00
Ville de Chandler	–	00:15:00	–	00:15:00
Lanaudière				
CAA - Repentigny	–	00:45:00	–	00:40:00
Chambre de commerce Berthier/d'Autray (Berthierville)	–	00:15:00	–	00:30:00
Chambre de commerce Brandon inc. (Saint-Gabriel)	–	À venir	–	À venir
Chambre de commerce de la Haute Matawinie (Saint-Michel-des-Saints)	–	00:00:00	–	Fermé
Chambre de commerce de Rawdon	–	00:30:00	–	00:45:00
Joliette	37	00:05:00	49	00:09:00
Laurentides				
CAA - Sainte-Agathe (Sainte-Agathe-des-Monts)	–	À venir	–	À venir
Chambre de commerce du Grand Mont-Tremblant	–	00:15:00	–	À venir
Chambre de commerce et d'industrie MRC de Deux-Montagnes (Saint-Eustache)	–	01:45:00	–	À venir
Club Optimiste Sainte-Thérèse Inc.	–	00:25:00	–	00:28:00
Lachute	26	00:08:00	27	00:09:00
Mont-Laurier	31	00:09:00	21	00:11:00
St-Jérôme	83	00:04:00	112	00:10:00
Laval				
CAA – Chomedey (Laval)	–	00:40:00	–	01:00:00
Laval	82	00:05:00	112	00:09:00
Mauricie				
Bureau de Services Québec de La Tuque	–	À venir	–	À venir
CAA - Trois-Rivières	–	00:07:00	–	00:04:00
Chambre de commerce de Mékinac (Saint-Tite)	–	00:10:00	–	À venir
Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Maskinongé (Louiseville)	–	00:30:00	–	00:20:00

ÉTAT DE SITUATION MERCREDI 22 MARS 2023

	Mercredi 22 mars		Mardi 21 mars	
Points de services	Clients servis	Délai	Clients servis	Délai
Services Intérim (Trois-Rivières)	–	À venir	–	À venir
Shawinigan	13	00:02:00	24	00:03:00
Trois-Rivières	24	00:06:00	–	À venir
Monterégie				
CAA - Longueuil	–	00:30:00	–	00:30:00
Centre communautaire Saint-Rémi Inc.	–	00:20:00	–	À venir
Chambre de commerce du Grand Châteauguay	–	00:15:00	–	00:20:00
Chambre de commerce et d'industrie de Vaudreuil-Soulanges (Vaudreuil-Dorion)	–	00:09:00	–	00:05:00
Chambre de commerce et d'industrie Vallée-du-Richelieu (Beloeil)	–	00:00:00	–	00:00:00
Club Optimiste de Lafleche Québec Inc. (Saint-Hubert)	–	00:00:00	–	À venir
Corps de clairs Sonnor Inc. (La Prairie)	–	00:08:00	–	00:10:00
Granby	26	00:12:00	24	00:11:00
Longueuil	77	00:06:00	86	00:12:00
Maison Internationale de la Rive-Sud Inc. (Brossard)	–	00:05:00	–	00:05:00
Municipalité de Lacolle	–	00:15:00	–	00:45:00
MRC d'Acton (Acton Vale)	–	00:25:00	–	À venir
Saint-Hyacinthe	27	00:04:00	36	00:11:00
Saint-Jean-sur-le-Richelieu	41	00:07:00	54	00:09:00
Salaberry-de-Valleyfield	39	00:05:00	40	00:07:00
Sorel-Tracy	20	00:02:00	14	00:04:00
Ville de Beauharnois	–	00:10:00	–	00:35:00
Ville de Huntingdon	–	00:30:00	–	00:15:00
Ville de Saint-Césaire	–	00:30:00	–	00:20:00
Montréal				
Accès santé mentale sport travail (Montréal)	–	00:30:00	–	00:00:00
Association culturelle arménienne Tekeyan de Montréal (Saint-Laurent)	–	00:15:00	–	00:15:00
CAA - Pointe-aux-Trembles	–	00:45:00	–	00:35:00
CAA - Pointe-Claire	–	00:25:00	–	00:45:00
CAA - St-Jacques (Montréal)	–	00:15:00	–	01:00:00
Chambre de commerce et d'industrie de Montréal-Nord	–	00:15:00	–	00:25:00
Chambre de commerce et d'industrie du Sud de Montréal (La Salle)	–	00:30:00	–	À venir
Dorval	32	00:04:00	68	00:07:00
Henri-Bourassa	156	00:10:00	124	00:18:00

ÉTAT DE SITUATION MERCREDI 22 MARS 2023

	Mercredi 22 mars		Mardi 21 mars	
Points de services	Clients servis	Délai	Clients servis	Délai
Langelier	104	00:20:00	94	00:14:00
Rendez-vous Familial Pointe St-Charles Inc. (Côte Saint-Luc)	–	01:00:00	–	02:00:00
Nord-du-Québec				
Bureau de Services Québec de Chisasibi	–	Fermé	–	Fermé
Bureau de Services Québec de Lebel-sur-Quévillon	–	À venir	–	00:00:00
Caisse Desjardins d'Amos - Centre de services Matagami	–	À venir	–	À venir
Les Voix de la Vallée du Cuivre de Chibougamau inc.	–	00:15:00	–	00:10:00
Outaouais				
Bureau de Services Québec de Papineauville	–	À venir	–	À venir
Club Lions de Buckingham (Gatineau)	–	00:20:00	–	00:15:00
Exdeltra inc. (Gatineau)	–	00:15:00	–	00:18:00
Gatineau	81	00:09:00	84	À venir
Martine Gaudette (Maniwaki)	–	00:10:00	–	00:20:00
MRC de Pontiac (Campbell's Bay)	–	00:30:00	–	À venir
Nathalie Bergeron (Gatineau)	–	À venir	–	À venir
Saguenay-Lac-Saint-Jean				
Alma	21	00:20:00	17	00:19:00
Bureau de Services Québec de La Baie	–	À venir	–	À venir
Immatriculation Maria Chapdeleine enr. (Dolbeau-Mistassini)	–	00:20:00	–	00:10:00
Roberval	13	00:10:00	18	00:04:00
Saguenay	50	00:04:00	48	00:13:00
Délai moyen tout le Québec	–	18 minutes	–	17 minutes

Annexe B : Sites avec bornes numériques en libre-service

Centres de services	Nombre de bornes			
	22-mars	23-mars	24-mars	Total
Alma	2			2
Baie-Comeau	1			1
Dorval	2			2
Drummondville (SAG)	4			4
Gatineau (SAG)	5			5
Granby	2			2
Hamel	4			4
Henri-Bourassa (Montréal)	9			9
Joliette	2			2
Lachute	2			2
Langelier (SAG)	6			6
Laval (SAG)	5			5
Lebourgneuf (Québec) (SAG)	5			5
Lévis	2			2
Longueuil (SAG)	5			5
Montmagny	1			1
Rimouski	2			2
Saguenay (SAG)	5			5
Sherbrooke	2			2
Saint-Hyacinthe	2			2
Saint-Jean-sur-Richelieu	2			2
Saint-Jérôme	5			5
Saint-Joseph-de-Beauce	1			1
Salaberry-de-Valleyfield	2			2
Sept-Îles			1	1
Sorel-Tracy	2			2
Thetford-Mines	1			1
Trois-Rivières	2			2
Victoriaville		2		2
Total	83	2	1	86

Annexe C : Points de services ouverts samedi 25 mars

Points de services	Heures d'ouverture	Type de RDV
Abitibi-Témiscamingue		
Rouyn-Noranda	8h30 à 14h00	Avec RDV
Bas-Saint-Laurent		
Rimouski	8h30 à 16h30	Avec RDV
Chaudière-Appalaches		
Lévis	8h30 à 12h00	Avec RDV
Estrie		
Chambre de Commerce de Brome-Missisquoi (Cowansville)	9h00 à 12h00	Sans RDV
Municipalité de Weedon	9h00 à 12h00	Sans RDV
TEC Transport Expert Conseil Inc. (Plessisville)	9h00 à 12h00	Sans RDV
Ville de Waterloo	8h30 à 13h00	Avec et sans RDV
Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine		
Gaspé	9h00 à 16h00	Avec RDV
Lanaudière		
Chambre de commerce de la Haute Matawinie (Saint-Michel-des-Saints)	8h15 à 12h30	Avec RDV
Chambre de commerce de Rawdon	8h30 à 14h00	Sans RDV
Laurentides		
St-Jérôme	8h30 à 12h00	Avec RDV

Montréal		
Chambre de commerce et d'industrie Vallée-du-Richelieu (Beloeil)	9h00 à 13h00	Avec RDV
Club Optimiste de Laflèche Québec Inc. (Saint-Hubert)	9h00 à 14h00	Avec et sans RDV
Granby	8h30 à 16h30	Avec RDV
Longueuil	8h30 à 16h30	Avec RDV
Maison Internationale de la Rive-Sud Inc. (Brossard)	9h00 à 13h00	Avec et sans RDV
Salaberry-de-Valleyfield	8h30 à 16h30	Avec RDV
Saint-Hyacinthe	8h30 à 16h30	Avec RDV
Ville de Saint-Césaire	9h00 à 12h00	Avec et sans RDV
Montréal		
Henri-Bourassa	8h30 à 16h30	Avec et sans RDV
Langelier	8h30 à 16h30	Avec RDV