

NOTE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

OBJET : COMPARAISON DES TRANSACTIONS WEB 2022-2023	OBJECTIF DE LA NOTE : INFORMATION
---	---

MESSAGE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Depuis le déploiement de SAAQclic, la SAAQ fait face à une perte de parts de marché du nombre de clients qui utilisent la prestation électronique de services (PES) en comparaison à la même période en 2022.
- Une veille face à cet effet de perte de parts de marché se poursuit. Elle peut induire un risque que ces clients se retrouvent en points de service augmentant ainsi l'affluence par rapport aux années précédentes. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cela, notamment l'obligation de créer un SAG avant d'entrer dans la PES SAAQclic.
- En cours : Continuer à faire des stratégies de communication pour les différents services de SAAQclic, et ce, en concordance avec les événements de vie du client, par exemple : le service de remisage/déremisage, la réception des avis de paiement, le transfert de propriété, etc.
- Suivre le comportement des clients dans les prochains mois.

RAPPEL DES FAITS

- Le graphique suivant présente la comparaison des transactions web 2022-2023 dont le détail s'explique comme suit :
 - **Bâton bleu** : le nombre de clients ayant créé leur service d'authentification gouvernemental (SAG).
 - **Bâton vert** : le nombre de clients ayant utilisé une transaction sur la prestation électronique de services (PES) en 2022.
 - **Bâton jaune/orange** : le nombre de clients ayant utilisé une transaction équivalente à celle disponible en 2022 sur PES dans CASA / SAAQclic en 2023.
- Pour le mois de février, la comparaison de nos parts de marché n'est pas représentative considérant que les services n'ont été ouverts qu'à partir du 21 février 2023. Cependant l'hypothèse étant que les 70 803 clients ayant utilisé la PES en 2022 s'empresseraient d'utiliser la PES pour les mêmes transactions en 2023, ce qui ne s'est pas concrétisé.
- Au 3 avril, le constat pour le mois de mars 2023 est qu'il y a également une perte de parts de marché en comparaison au mois de mars 2022 équivalent à 25 % du volume des transactions 2022. L'écart est de 20 635, c'est-à-dire 62 901 clients ayant utilisé une transaction équivalente à celle disponible en 2022 sur la PES dans CASA / SAAQclic en 2023 versus 83 536 clients ayant utilisé une transaction sur la PES en 2022.



COMMENTAIRES / ENJEUX

- Une veille face à cet effet de perte de parts de marché se poursuit. Elle peut induire un risque que ces clients se retrouvent en points de service augmentant ainsi l'affluence par rapport aux années précédentes. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cela, notamment l'obligation de créer un SAG avant d'entrer dans la PES SAAQclic.
- Les différentes campagnes de promotion du Gouvernement du Québec ainsi que celles de la Société ont permis de créer un volume de clients potentiels pour le mois de mars de 126 619 clients (différence, en mars, entre les clients SAG créés et les clients ayant fait des transactions de mission). Un suivi serré sera fait pour suivre le comportement des clients dans les prochains mois.

CONSULTATIONS

- S. O.

MESSAGE AUX CLIENTS

- À venir

IMPACTS BUDGÉTAIRES

- S. O.

RECOMMANDATIONS

- Continuer à faire des stratégies de communication pour les différents services de SAAQclic, et ce, en concordance avec les événements de vie du client, par exemple : le service de remisage/déremisage, la réception des avis de paiement, le transfert de propriété, etc.
- Suivre le comportement des clients dans les prochains mois.

Rédigé par : Catherine Bourque-Barrette

Date : 3 avril 2023

Approuvé par : Karl Malenfant

Date : 4 avril 2023