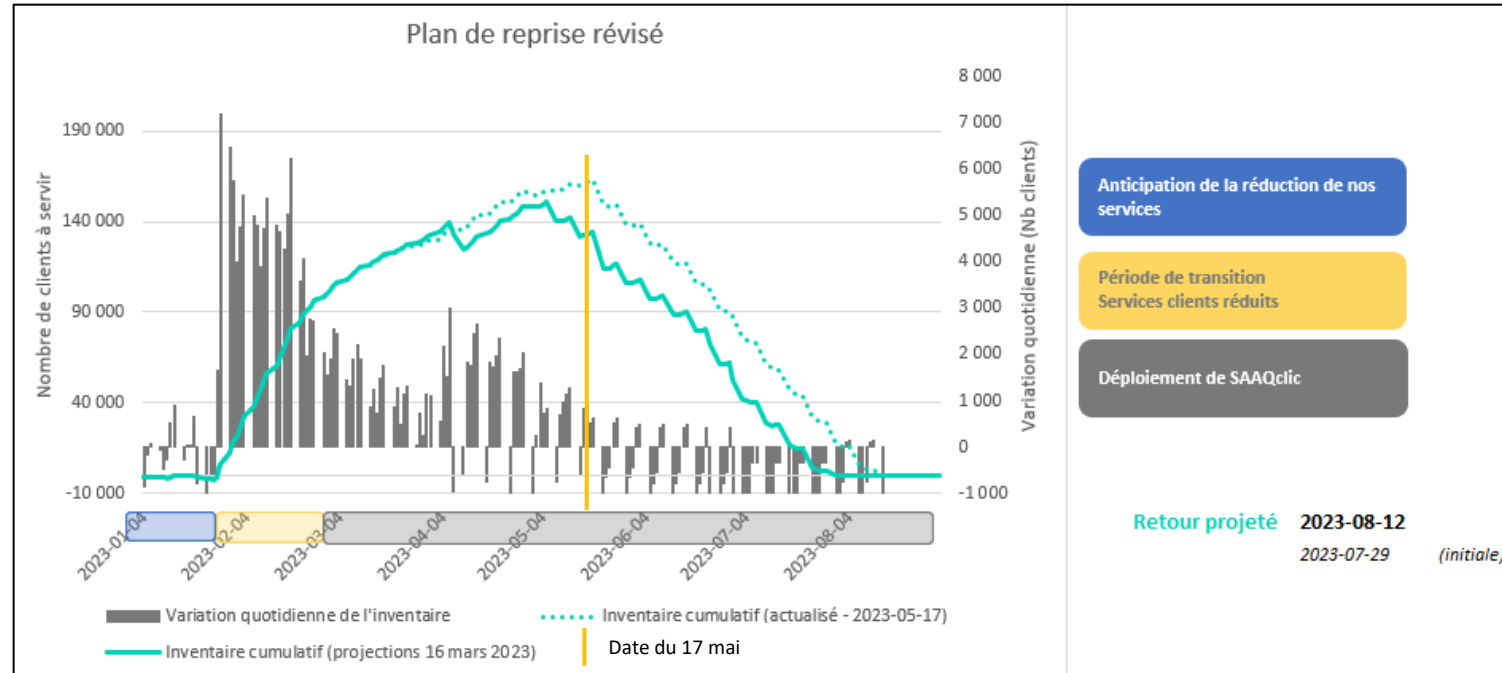


Faits saillants du Plan de reprise

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 la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL

Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



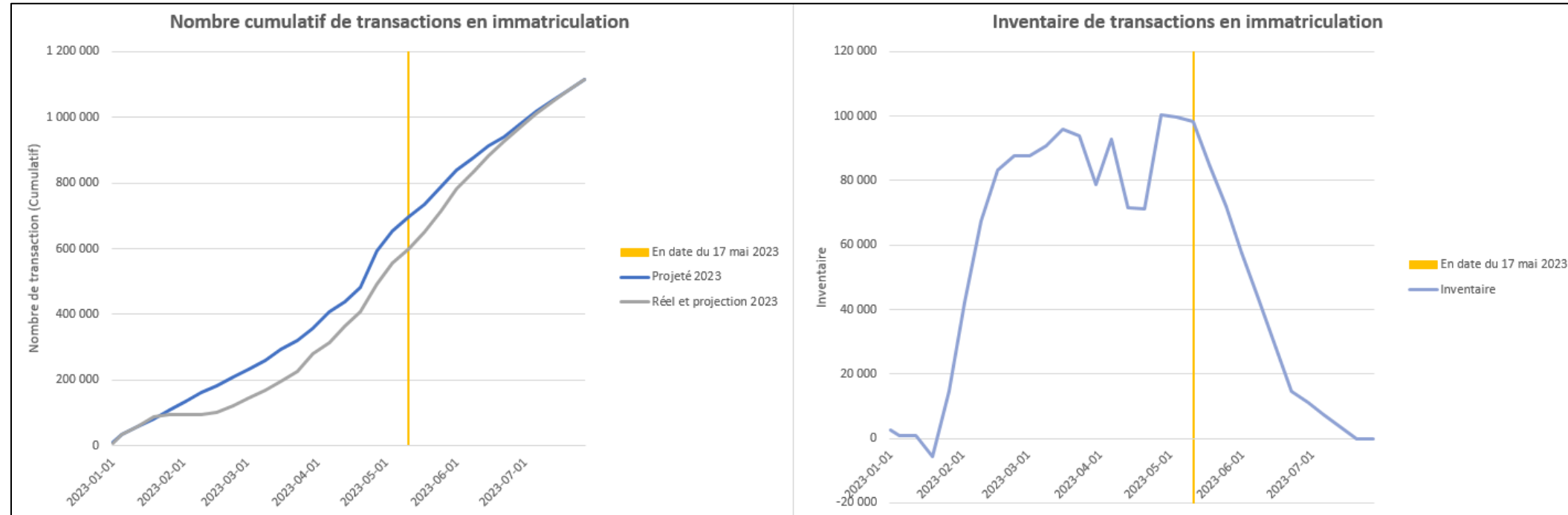
Faits saillants

- Malgré les mesures d'accélération et l'embauche, nous n'avons pas encore atteint le nombre de clients que nous servions en 2022 pour la même période.
- Une augmentation de clients non prévus a été constatée dans les dernières semaines et une vélocité moins grande que prévu amènent un report de deux semaines de la cible qui est maintenant le 12 août.
- Début de l'effet des nouveaux employés, mais poursuite de l'accompagnement afin d'augmenter globalement le nombre de clients servis chaque semaine. Une opération de mise à niveau des connaissances des employés en points de service aura lieu en juin.
- La semaine passée, le nombre de clients servis en centres de services a été de 43 000 clients. La proportion des clients servis par rapport à 2022 est de 94 % pour cette même semaine avec l'ajout des heures supplémentaires.
- Depuis le début de l'année, environ 551 000 clients ont été servis en centre de services par rapport à 712 000 pour la même période en 2022, ce qui représente 77 % des clients.
- En date du 19 mai, 55 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 15 jours. Travaux en cours pour réduire les efforts consacrés au sans rendez-vous et augmenter la prise de rendez-vous de 60 % à 80 %.

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Les transactions en immatriculation regroupent les services suivants :

- Déremisage (cible de retour à la normale : 31 mai) ●
- Transfert de propriété commerçant (cible : 30 juin) ●
- Transfert de propriété entre particuliers (cible : 31 juillet) ●



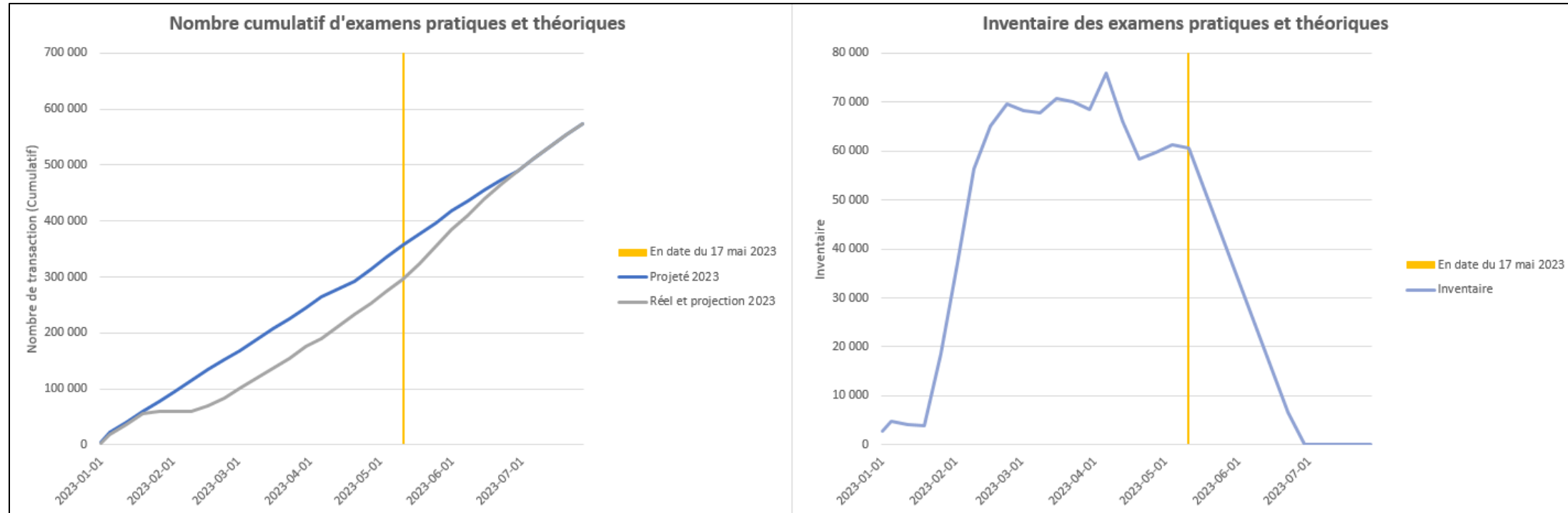
Faits saillants

- La part du déremisage en points de services a augmenté considérablement, c'est 25 000 clients de plus que l'année dernière qui ont été servis par les équipes.
- L'inventaire est en stabilisation, puisque le déremisage a été priorisé, il y a eu une diminution de notre capacité pour les autres services en immatriculation du plan de reprise.
- Avec la fin de la vague de déremisage, les employés pourront consacrer les efforts à d'autres services en immatriculation.
- Des actions supplémentaires de mise en marché sont nécessaires afin de promouvoir le transfert de propriété entre particuliers sur SAAQclic.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible : 30 juin) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 30 juin) ●

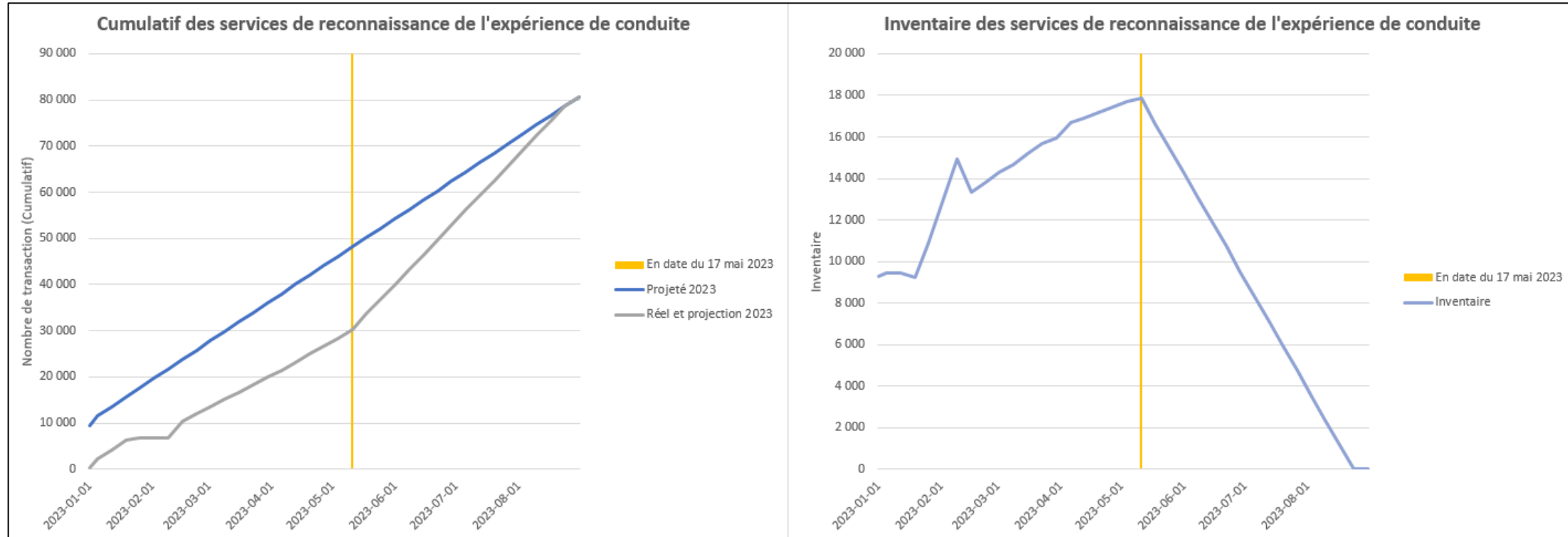


Faits saillants

- Des rendez-vous sont disponibles sur l'ensemble du territoire pour juin et juillet.
- Des actions sont en cours avec les écoles de conduite afin qu'elles poursuivent en continu la promotion auprès des clients de la prise de rendez-vous dans SAAQclic.
- Environ 1000 clients par semaine, sur 45 000, ne peuvent compléter leur service, en point de services, en raison des anomalies. Des mesures de mitigation sont en place, mais amènent les clients à venir plusieurs fois, ce qui limite la réduction de l'inventaire.
- Des clients se présentent en centre de services pour prendre des rendez-vous plutôt que de le faire sur SAAQclic. En avril, c'est plus de 5000 clients non prévus qui sont venus en centre de services ce qui a réduit notre capacité au niveau d'autres transactions simples.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août ●

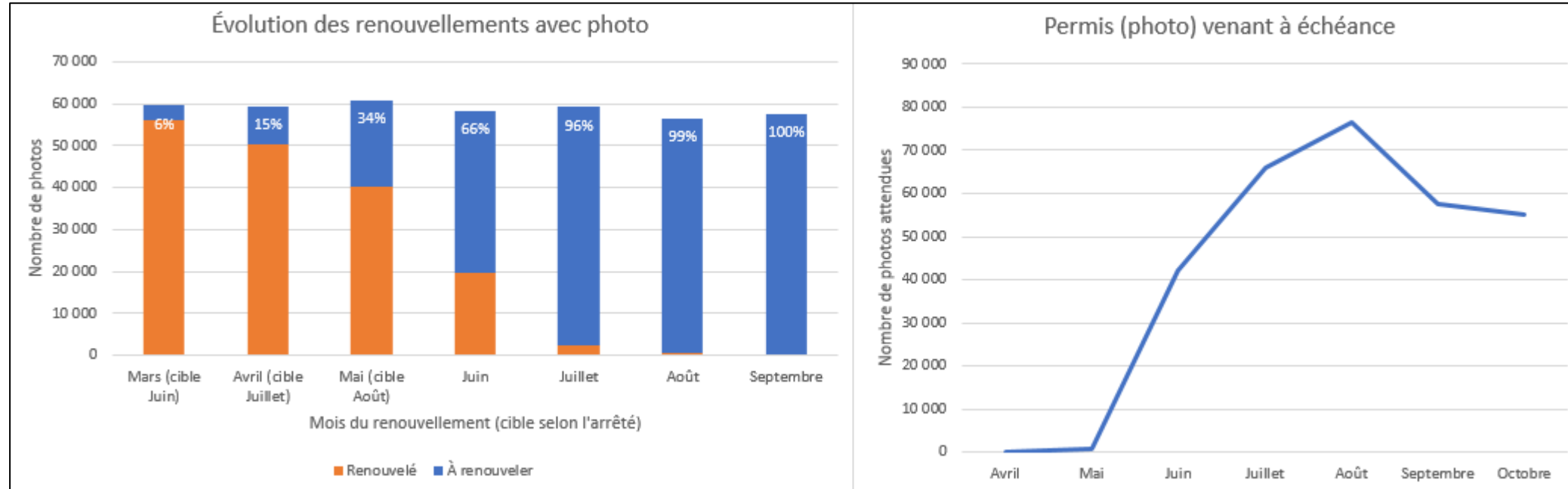


Faits saillants

- Le centre de relation client mettra des mesures en place pour améliorer notre capacité à entrer en contact avec les clients ayant rempli un formulaire et leur octroyer un rendez-vous.
- La clientèle s'inscrit sur notre formulaire d'inscription, mais il est difficile de rejoindre de nombreux clients pour leur fixer le rendez-vous malgré les nombreuses tentatives.
- Des rendez-vous sont toujours disponibles pour mai, juin et juillet. Tous les clients qui devaient être priorisés en mai, juin et juillet ont obtenu un rendez-vous.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée : 31 mai ●

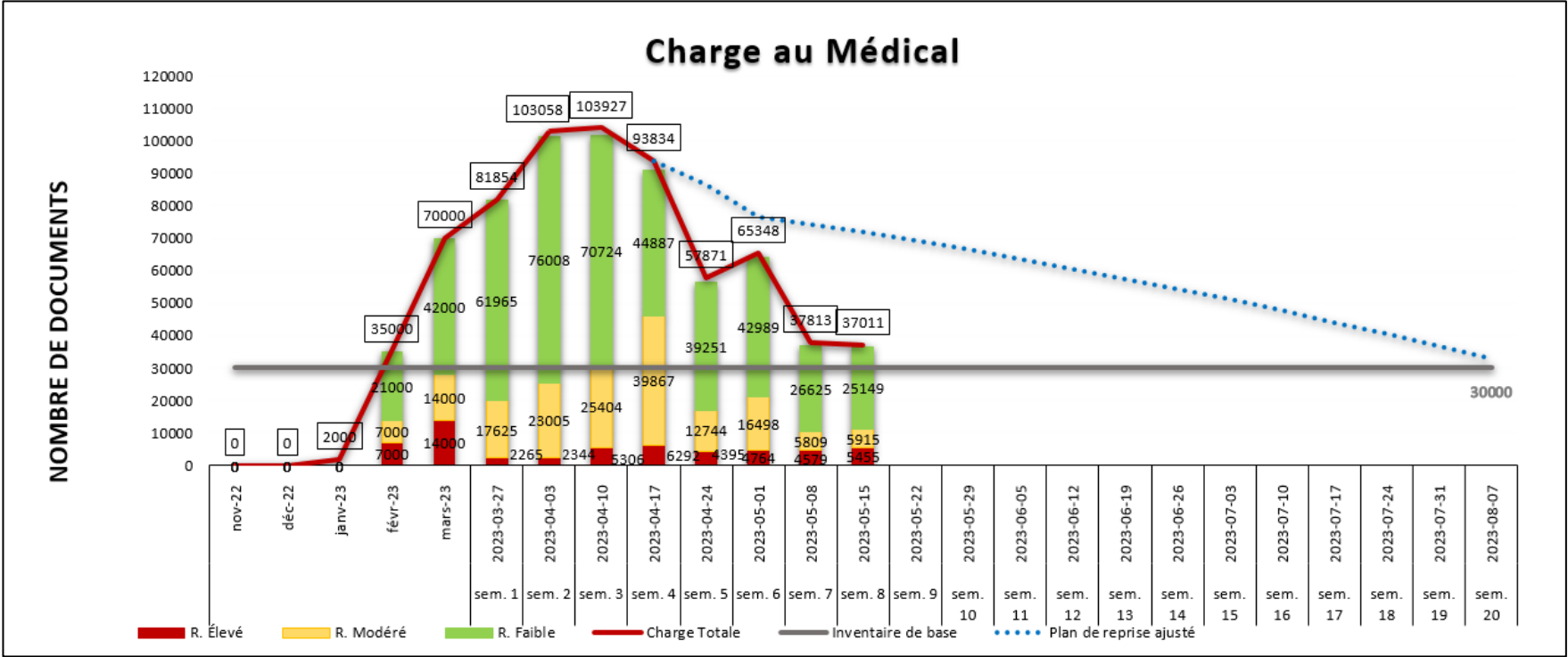


Faits saillants

- Les clients utilisent le délai permis par les Arrêtés ministériels, il est beaucoup plus difficile que prévu de faire revenir les clients, malgré nos disponibilités. Dans ce contexte la cible du 31 mai ne sera pas atteinte.
- 70 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 15 jours.
- Nous allons transmettre des lettres personnalisées pour les clients de mars, avril et mai pour les inviter à venir nous voir avec ou sans rendez-vous avant le mois d'août.
- Mesure d'accélération a été convenue avec la RAMQ afin de retirer l'encart mentionnant la possibilité de réutiliser la photo. Cette mesure incitera les clients, dont l'échéance des pièces est en août, à venir en point de services dès juin.
- Poursuite des mesures d'accélération, soit des blitz photo le samedi à partir du 27 mai (pour 4 samedis). Les rendez-vous seront ouverts la semaine prochaine.

SERVICE DE LA SANTÉ DES CLIENTS - CONTRÔLES MÉDICAUX OBLIGATOIRES

Cible de retour à la normale : 1^{er} août

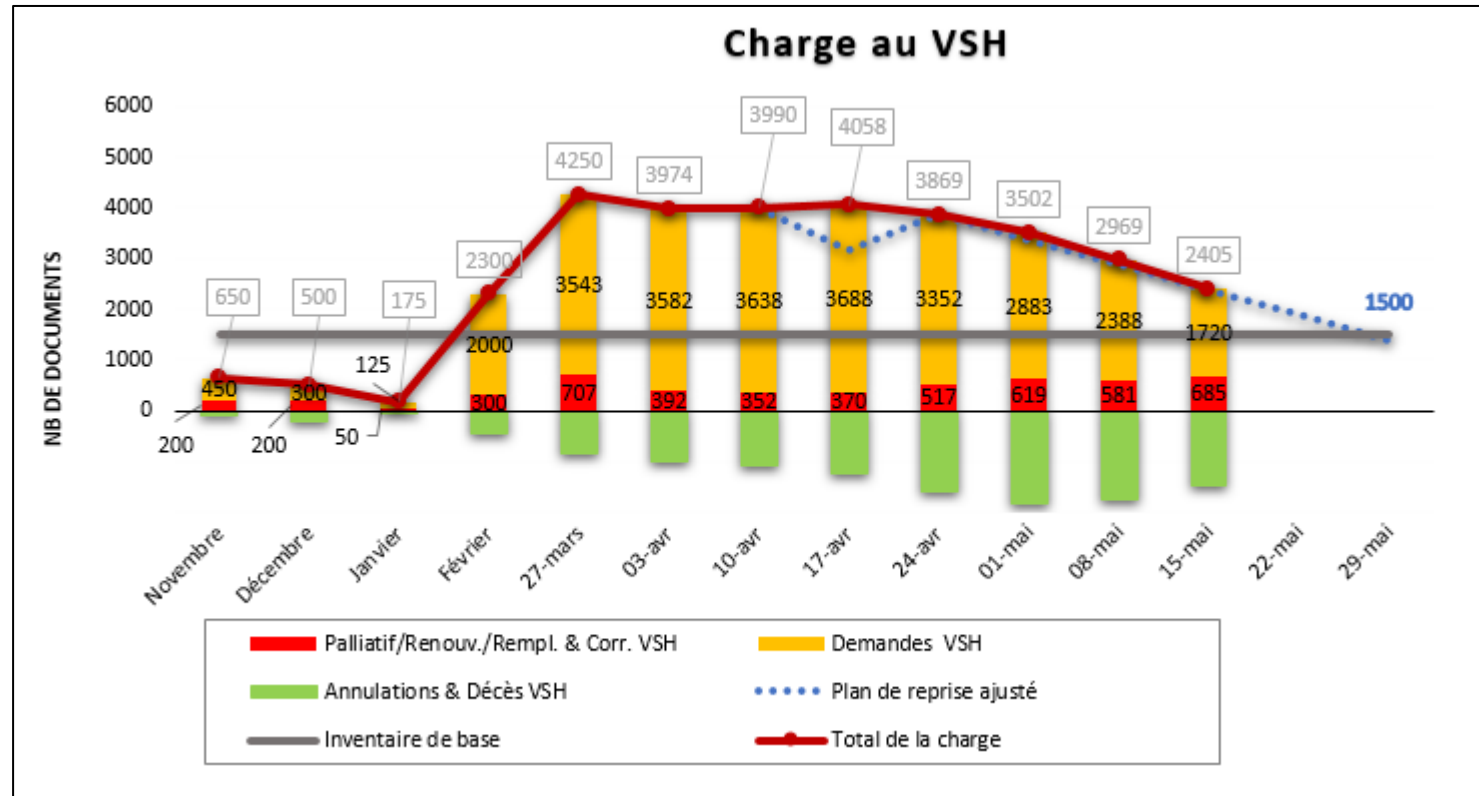


Faits saillants

- Progression dans le traitement des dossiers en inventaire.
- Une actualisation de la cible est en cours en lien avec le plan de résolution des problématiques du côté des équipes des services numériques.
- Des gains de productivité associés à la résolution des anomalies étaient escomptés, mais ils ne se concrétisent pas actuellement en raison du rehaussement du niveau d'assurance qualité que les équipes doivent réaliser de façon systématique sur les communications personnalisées.
- Le règlement à venir de différentes anomalies contribuera à l'augmentation de la vélocité des employés (nombre de dossiers traités) et plus généralement à bonifier l'expérience des clients.

SERVICE DE DÉLIVRANCE DE VIGNETTES DE STATIONNEMENT POUR PERSONNE HANDICAPÉE

Cible de retour à la normale : 29 mai ●



Faits saillants

- Progression dans le traitement des dossiers en inventaire.
- La bonification des effectifs attitrés au Programme de vignettes de stationnement pour personne handicapée a contribué à réduire les délais d'attente pour les clients.