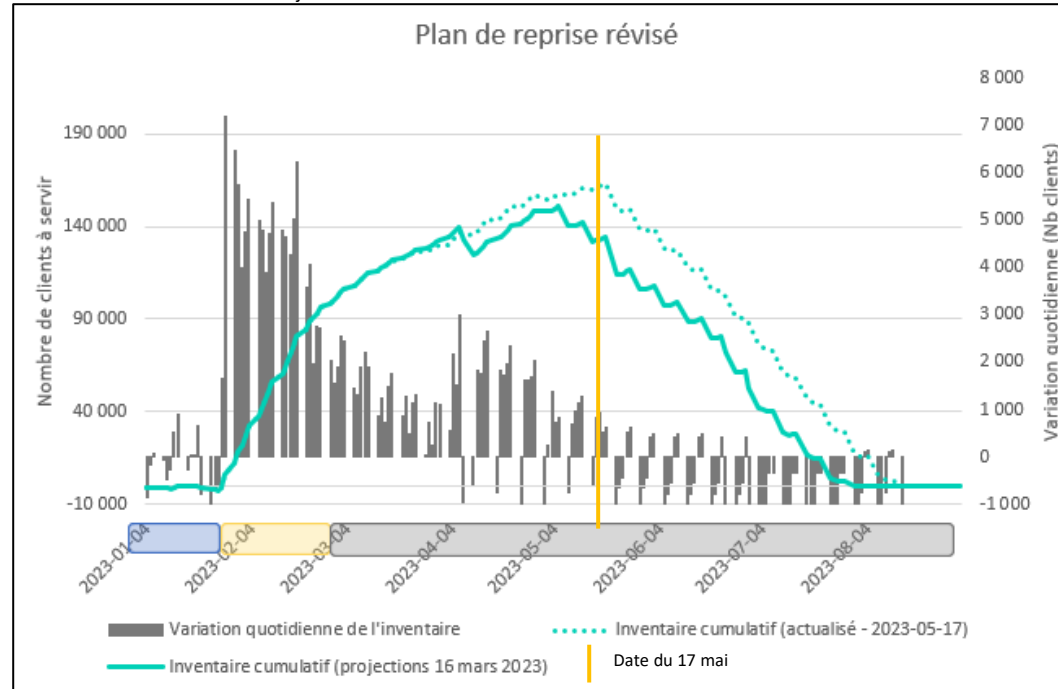


SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL

Cible de retour à la normale : 31 juillet



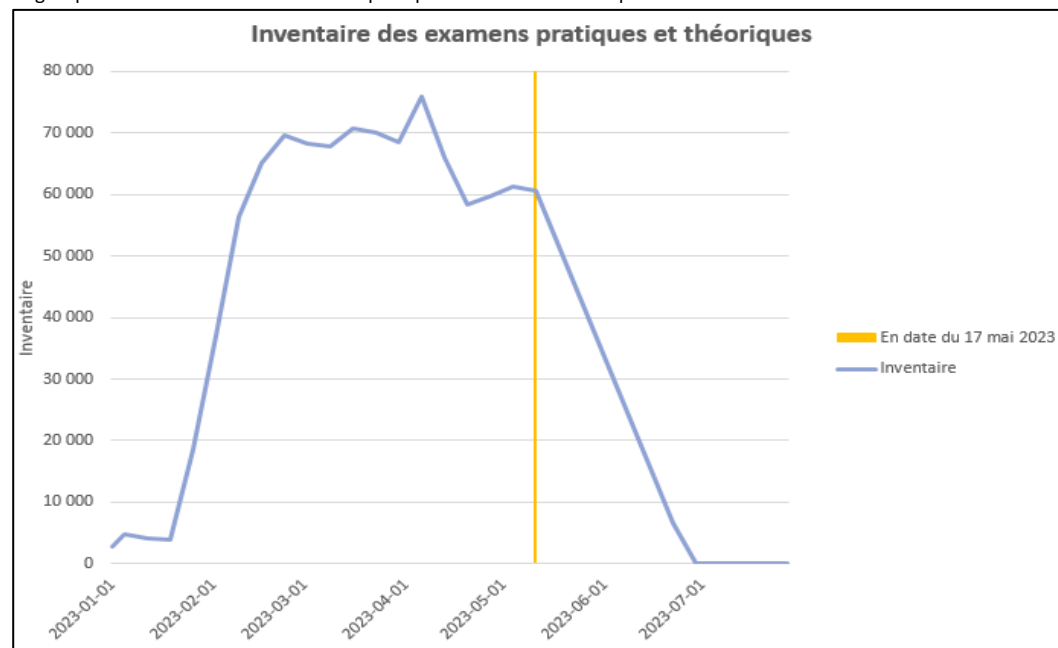
Faits saillants:

- 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.
- Une opération de mise à niveau des connaissances des employés en points de services aura lieu en juin.
- 55 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 15 jours. Dès juin, réduire le sans rendez-vous et faire passer la prise de rendez-vous de 60 % à 80%.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Cible de retour à la normale: 30 juin

Regroupe les services suivants: examens pratiques et examens théoriques



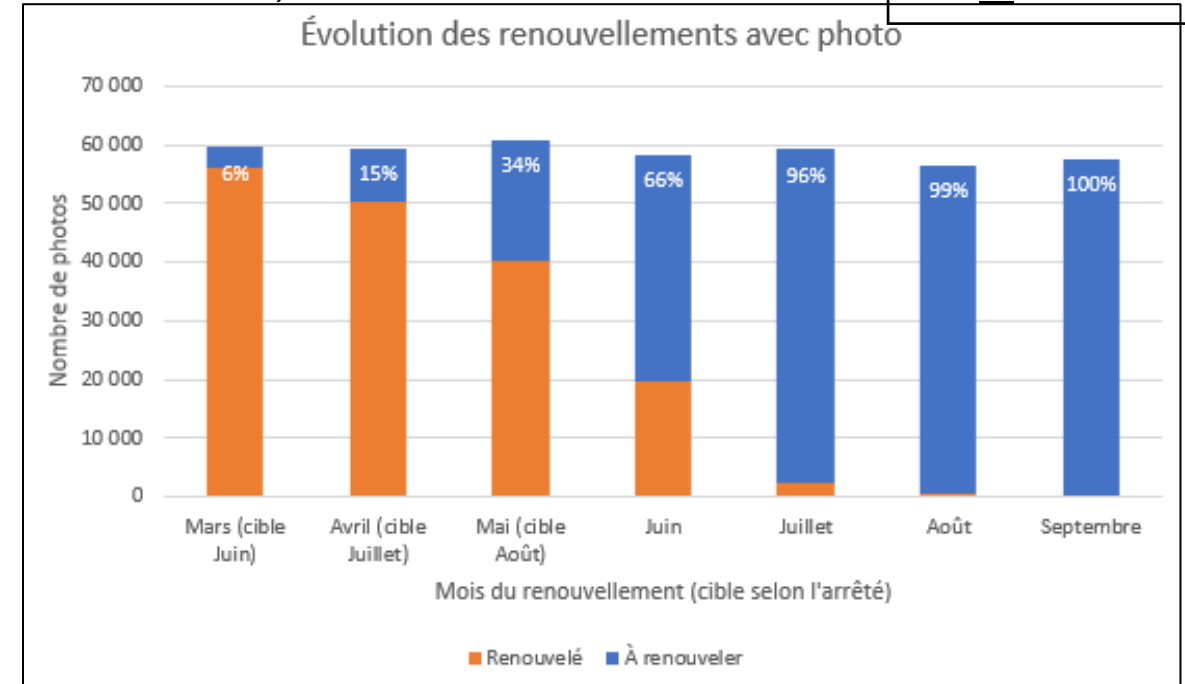
Faits saillants:

- Des rendez-vous sont disponibles sur l'ensemble du territoire pour juin et juillet.
- 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.
- 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 ce qui a réduit notre capacité au niveau d'autres transactions simples.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée : 31 mai

69 P-906



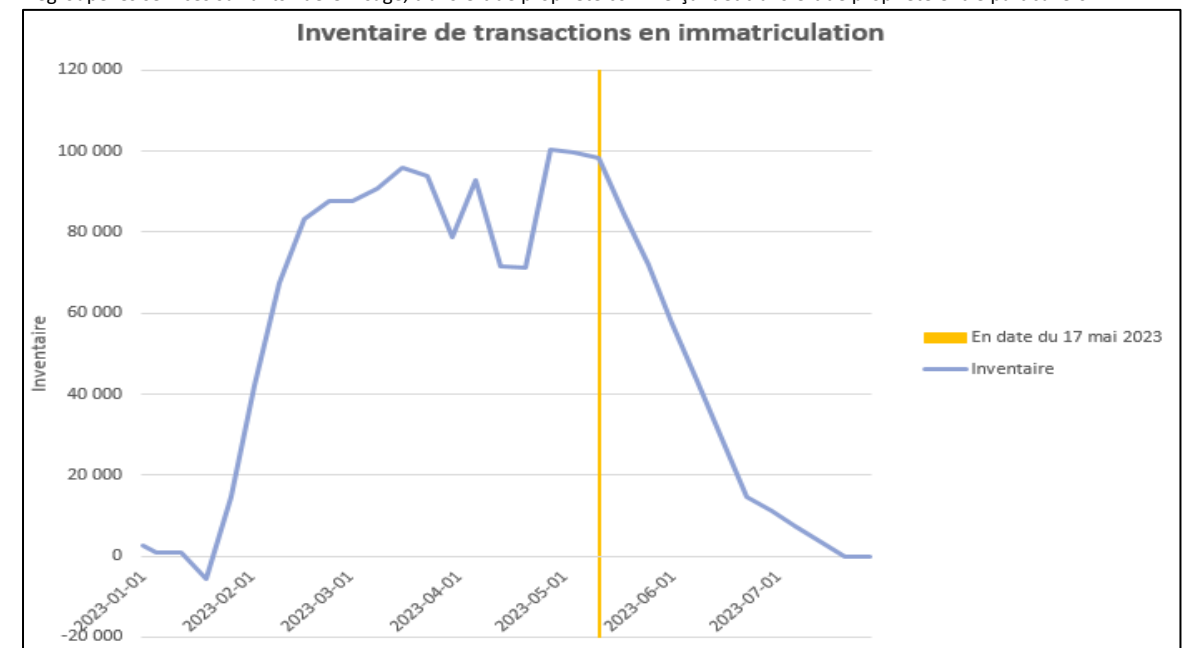
Faits saillants:

- Les clients utilisent le délai permis par les Arrêtés ministériels, c'est plus difficile que prévu de faire revenir les clients. Des lettres personnalisées seront transmises pour les clients de mars, avril et mai pour les inviter à venir en points de services avec ou sans rendez-vous.
- Pour la photo, 70 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 15 jours.
- Poursuite des mesures d'accélération, soit des blitz photo pour 4 samedis à partir du 27 mai.

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Cible de retour à la normale: 31 juillet

Regroupe les services suivants : déremisage, transfert de propriété commerçant et transfert de propriété entre particuliers



Faits saillants:

- La part du déremisage en point de services a augmenté considérablement (25 000 clients de plus que l'année dernière).
- Puisque le déremisage a été priorisé au sans rendez-vous, 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.
- Des actions supplémentaires de mise en marché sont nécessaires afin de promouvoir le transfert de propriété entre particuliers sur SAAQclic.