

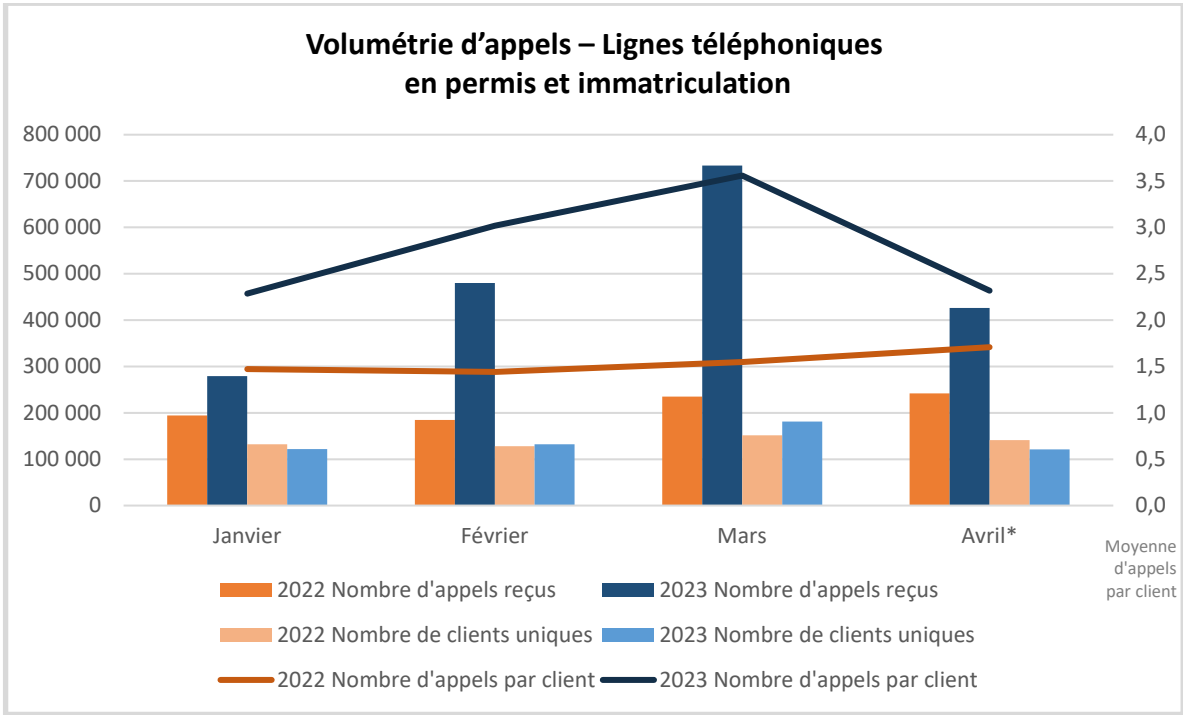
OBJET : Accessibilité aux lignes téléphoniques en permis et immatriculation.	OBJECTIF DE LA NOTE : POUR INFORMATION
--	--

RAPPEL DES FAITS

- Depuis l'implantation de SAAQclic, un très fort volume d'appels est constaté sur les lignes téléphoniques en permis et immatriculation.
- Malgré le maximum d'effectifs en poste quotidiennement (environ 200 préposés), le nombre d'appels entrants dépasse la capacité à répondre.

COMMENTAIRES

- Le tableau ci-dessous présente la volumétrie des appels reçus, ainsi que la répartition de ces appels par client.



- Nous constatons qu'à partir du mois d'avril, la situation s'améliore, alors que le nombre d'appels reçus est inférieur aux mois de mars et de février.
- Si l'on compare les 4 premiers mois de 2023 aux 4 premiers mois de 2022, les centres de contacts en permis et immatriculation ont :
 - Reçu 1 900 000 appels comparativement à 855 000, soit une hausse de 122 %.
 - Répondu à 387 000 appels comparativement à 541 000, soit une baisse de 28 %.
 - Traité 53 000 courriels pour les 4 premiers mois, soit 64 % du volume de l'année complète de 2022 (83 000).
 - Traité 8 000 messageries privées Facebook pour les 4 premiers mois, soit 111 % du volume de l'année complète de 2022 (7 300).
- Le délai moyen d'attente pour obtenir la ligne était de 38 minutes en avril 2023, comparativement à 21 minutes en avril 2022.
- La durée moyenne d'un appel en avril 2023 était de 17 minutes, comparativement à 9 minutes en avril 2022.

- Afin de faire face à cette hausse de travail, la Société a mis en place un plan d'action qui se décline ainsi :

Actions réalisées
- Mise en place d'un formulaire Web pour les nouveaux résidents (échange de permis de conduire) ✓ À ce jour, plus de 8 100 rendez-vous ont été octroyés par téléphone
Utilisation du limiteur d'appels à l'entrée
Réduction des inventaires de courriels et de messageries privées Facebook
Mise en place d'un formulaire Web pour les examens de permis de conduire (cyclomoteur)
Actions en cours de réalisation
Analyse du temps de traitement des appels pour le réduire
Mise en place d'un tableau de bord
- Administration de sondages auprès des clients pour comprendre pourquoi ils font appel aux centres de contacts plutôt que d'utiliser les services de manière autonome sur SAAQclic ✓ Prise de rendez-vous pour un examen de conduite théorique et pratique (en cours) ✓ Permis de conduire (à venir) ✓ Immatriculation (à venir)

Approuvé par

Martin Simard

Collaboration

2023-05-09

Date