

Indicateurs de suivi du déploiement

22/06/2023

POULS DU CLIENT

Réalisation du premier sondage mensuel - SAAQclic

Taux de satisfaction global des clients ayant effectué une transaction sur SAAQclic entre le 1^{er} avril et le 31 mai : **5,8/10**
(Sondage par courriel, 1 895 clients)
Prochaine mesure : juin

- Pistes d'amélioration mentionnées par les clients sont déjà implantées ou en voie de l'être :
- Amélioration de la vitesse du site et accès hors Canada
 - Envoi d'un courriel de confirmation après un paiement et d'un rappel avant une échéance importante
 - Accès à un tutoriel vidéo
 - Simplification des consignes

- Autres éléments mentionnés par les clients :
- Modes de paiement
 - Immatriculation d'un véhicule en copropriété
 - Prise de rendez-vous Web
 - Renouvellement du permis apprenti

Sondages – clients servis en personne

Satisfaction des clients ayant reçu un service entre le 13 et le 26 mars :

- En centre de services : **7,8/10**
- Chez les mandataires : **7,8/10**

Prochaine mesure : août

Consultations en cours

- Indice de satisfaction globale de la clientèle (août)
clients ayant utilisés les services de janvier à mars 2023
- Notoriété de SAAQclic auprès de l'ensemble de la population (juillet)

POULS DES PARTENAIRES*

Commerçants de véhicules, écoles de conduite et autres partenaires

- Importance des liens avec la Société (**8,8/10**) ;
- Satisfaction globale (**6,2/10**) ;

Collecte réalisée entre le 12 et le 23 mai
Prochaine consultation : septembre

Niveau de satisfaction par groupe de partenaires :

- Commerçants de véhicules : **4,9/10** : difficultés reliées à SAAQclic
- Écoles de conduite : **7,2/10** : rdv en ligne
- Autres partenaires identifiés par les V-P : **5,6/10** : SAAQclic, difficultés à communiquer, impacts sur le système de justice

Pistes d'amélioration:

- Disponibilité et clarté de l'information (**5,8/10**) Faciliter l'accès pour parler à un employé
- Accompagnement (**5,6/10**) Poursuivre le suivi avec partenaires Justice
- Collaboration (**5,7/10**) Impliquer davantage les partenaires dans les changements

* Mandataires en permis et immatriculation : résultats à venir

POULS DES EMPLOYÉS *

- Mesure d'appropriation suite au déploiement CASA (résultats à venir)
- Matrice RH - gestionnaires (fin mai)
- Sondages périodiques « Pouls des employés » (juin en cours)
Prochaine mesure : septembre
Évaluation de 4 dimensions pour dégager des tendances:
 - Charge de travail
 - Satisfaction
 - Rétention
 - Engagement
- Sondage expérience employé (novembre)

* La stratégie de sondage a été présentée aux syndicats le 15 mai