

NOTE - CONFIDENTIEL

DESTINATAIRES : Mandataires – Permis et immatriculation

EXPÉDITRICE : Anne-Renée Beaulieu

DATE : Le 5 mars 2023

OBJET : Amélioration du service à la clientèle

Par la présente, je fais appel à votre plus grande collaboration et engagement afin que des mesures soient mises en place afin d'améliorer le service à la clientèle.

En effet, à la suite de vérifications effectuées par différentes équipes de la Société la semaine dernière ainsi que de la couverture médiatique concernant divers cas de clients, je souhaite vous faire part de mes préoccupations relativement au service à la clientèle dans plusieurs points de services gérés actuellement par des mandataires. En effet, des situations inacceptables sont survenues et des mesures de redressement pour l'accueil des clients s'imposent dès demain le 6 mars pour rétablir la situation. En parallèle, je vous assure que les équipes travaillent sans relâche pour améliorer l'efficacité de la plateforme technologique.

La SAAQ a émis un communiqué de presse à 6h aujourd'hui sur le déploiement de solutions pour améliorer son service à la clientèle dans lequel sont présentées diverses mesures. Nous vous invitons à en prendre connaissance : <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/la-saaq-deploie-des-solutions-pour-ameliorer-son-service-a-la-clientele-828612730.html>

La vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable s'est d'ailleurs engagée auprès de la population à ce que la SAAQ et ses partenaires améliorent la situation dès maintenant.

En contexte hivernal, il faut assurément prendre les moyens nécessaires pour éliminer les longues files d'attente à l'extérieur de vos points de services et servir à chaque jour tous les clients qui ont des échéances dans la journée ou le lendemain. La priorisation de la gestion de la clientèle s'impose, que nous soyons en mode rendez-vous ou sans rendez-vous. Si un client avec une échéance se présente dans la journée, il doit être servi avant la fermeture.

Dans ce contexte, les centres de services de la SAAQ ont réajusté le tir au cours de la fin de semaine et fonctionneront différemment dès lundi. Des plages de rendez-vous seront octroyées en début de journée (7 h 30) en priorisant les services à la clientèle, selon des critères établis et harmonisés ci-joints. Pour les clients qui se présenteront en cours de journée et qui devront obtenir des services prioritaires, nous les accueillerons également en élargissant nos heures d'ouverture ou en octroyant des rendez-vous, le soir ou le samedi afin de servir les clients avec besoins prioritaires.

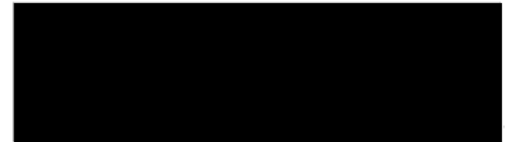
Il est donc nécessaire que les mandataires implantent ces nouvelles mesures dès maintenant afin d'augmenter leur capacité pour accueillir de la clientèle sans rendez-vous pour des services

prioritaires et qu'ils voient à une gestion efficace de la clientèle. Afin d'éliminer les files d'attente, nous vous demandons de procéder par triage et il est essentiel que les clients ne restent pas à l'extérieur. Les heures d'ouverture pour accueillir tous les clients nécessitant un service prioritaire doivent être élargies pour ne pas laisser en plan un client qui a besoin d'obtenir un service délivré par la SAAQ.

Il vous incombe d'assurer la gestion des clients qui se présentent à vos succursales et de vos ressources humaines pour assurer le succès de l'opération. Dans l'éventualité où un mandataire ne serait pas en mesure de répondre favorablement et en fonction de sa performance, des mesures de soutien temporaires pourraient être déployées, par exemple, ajout d'agent de sécurité remboursé par la SAAQ avec pièce justificative ou transfert temporaire des employés des mandataires vers d'autres mandataires ou des centres de services pour concentrer la force de notre réseau. Les directions régionales seront là pour établir les meilleures stratégies en collaboration avec vous et s'assurer que les services offerts soient optimisés.

De plus, je vous convie demain matin à une rencontre à 9h30 afin d'être tous à niveau et de répondre à vos questions.

Je sais que la Société peut compter sur votre engagement habituel pour faire la différence dans le contexte des défis actuels et bien accompagner notre clientèle dans le contexte de cette transformation sans précédent.



Directrice générale, DGSCE

CC :

Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier de la Société

PJ :

Critères de priorisation – Accueil dynamique

Proposition - Avenant au contrat

Critères de priorisation – Distribution du sans rendez-vous

- **Privilège de circuler / conduire échue :**
 - Priorisation par date d'échéance – Si non expiré, privilégier le paiement en ligne ou en institution financière
 - Si non habilité en numérique, octroyer un rendez-vous ultérieurement si l'échéance est plus loin dans le temps et que des rendez-vous sont disponibles dans votre PS
 - Si privilège est échu ou qu'il ne sera plus valide le lendemain, obligation de prendre en charge le client
- **Services non disponibles sur SAAQclik :**
 - Prise de photo (Si seulement RAMQ, le délai est de deux semaines pour la production de la carte donc lui donner un RDV à deux semaines de l'échéance pour faire permis et carte RAMQ en même temps)
 - Avis de non-paiement d'amende – levée de suspension de permis
 - Obtention ou retrait d'un permis restreint
 - Etc.
- **Immatriculation d'un véhicule :**
 - Transfert entre particulier avec procuration – Validation de la date d'échéance mais on applique une tolérance si délai dépassé (octroyer un rendez-vous à une date ultérieure si possible) – Appliquer une tolérance avec date de rendez-vous
 - Transfert d'un commerçant dont le transit est expiré et impossibilité d'obtenir un nouveau transit chez le commerçant non agréé
 - Etc.

