

Direction générale des services clients Est

**NOTE CONFIDENTIELLE**

**DESTINATAIRES :** Mandataires – Permis de conduire et immatriculation

**EXPÉDITRICE :** M<sup>me</sup> Anne-Renée Beaulieu, directrice générale

**DATE :** Le 12 mars 2023

**OBJET :** Mise à jour visant l'amélioration du service à la clientèle

---

Bonjour,

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

La semaine dernière, la vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable, M<sup>me</sup> Geneviève Guilbault, a fait plusieurs annonces, dont l'adoption d'arrêtés ministériels, pour faciliter la reprise des services de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Dans ce contexte, je vous transmets de nouvelles instructions à suivre pour faire une priorisation efficace de la clientèle, en fonction des nouveaux paramètres que la SAAQ et ses mandataires doivent respecter. Je vous invite à en prendre connaissance et à vous assurer que cette directive soit appliquée en intégralité dans votre point de services dès le 13 mars 2023.

Dans la dernière semaine, certains d'entre vous avaient toujours de la clientèle en attente à l'extérieur des points de services. Mme Guilbault a réitéré sa demande de ne plus constater cette situation. Je vous rappelle que la SAAQ offre du soutien pour la mise en place de personnel supplémentaire afin d'assurer une prise en charge en continu de la clientèle, dans le but d'éliminer les files dans tous les points de services. Les directions régionales peuvent également vous soutenir dans la mise en œuvre des nouvelles façons de faire afin d'atteindre les résultats attendus.

Afin d'éliminer les files d'attente, il est nécessaire que vous implantiez dès maintenant les mesures suivantes :

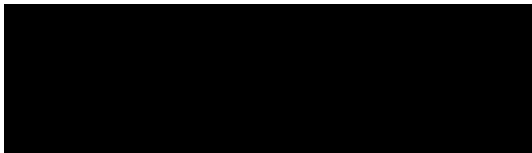
- Procéder par triage de la clientèle. Il est essentiel que cette dernière ne soit pas à l'extérieur des points de services. Une gestion efficace de la clientèle doit pouvoir être constatée en tout temps.
- Élargir les heures d'ouverture pour accueillir la clientèle nécessitant un service prioritaire afin de s'assurer de lui délivrer promptement les services demandés auprès de la SAAQ.
- Augmenter votre capacité afin d'accueillir la clientèle sans rendez-vous pour des services prioritaires.

Une reddition de compte quotidienne sur la disponibilité des services et les délais d'attente sera exigée dès le 13 mars 2023. Ces informations seront ensuite diffusées à la clientèle au moyen du site Web de la SAAQ. La reddition de compte devra être soumise tous les jours au chef de service du soutien à la prestation intégrée des services assigné à votre région de la province aux deux heures de tombée suivantes : 9 h 30 et 13 h 30.

Afin de se développer une compréhension commune de ce qui est exigé, vous serez conviés à une rencontre dimanche 12 mars à 17h00. La convocation suivra sous peu.

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

La directrice générale,



Anne-Renée Beaulieu

p. j. :

- 1) Critères de priorisation – Accueil dynamique version 2023-03-12
- 2) Encart validité du permis destiné à la clientèle
- 3) Instructions reddition de compte quotidienne

c. c. : M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier