

Statut semaine 6 de la diffusion de la formation CASA

12 DÉCEMBRE 2022

Présence aux cours et objectifs de formation – semaine 6

Suivi des présences aux cours CASA

Lundi 12 décembre

	Présents	Absents	Total
Nombre	189	23	212
Pourcentage	89%	11%	100%

Formation Semaine 5 & 6 Préposés aux renseignements

PES

Formation Semaine 3 & 4 Préposés aux renseignements

Modifier les données de prélèvement bancaire automatisé (PBA)
Délivrer un permis, renouveler ou remplacer une pièce permis
Modifier donnée autres que l'identité
Gérer un Rendez-vous dans le CIC
Gérer les plages pour demande de Rendez-vous spécifiques
Simuler les coûts d'un permis de conduire
Saisir une demande client à traiter par l'arrière-guichet
Modifier les données de prélèvement bancaire automatisé (PBA)
Délivrer un permis, renouveler ou remplacer une pièce permis
Modifier donnée autres que l'identité

Formation Semaine 1 & 2 Préposés aux renseignements

Explorer le centre d'interaction client (CIC)
Renseigner, consulter et créer un dossier client
Ouvrir une caisse en point de service

Formation Semaine 6 PPI – Évaluateurs -Mandataires

Effectuer le dépôt et gérer la remise des enveloppes
Enregistrer un paiement d'amende
Mettre à jour les coordonnées bancaires et corriger le compte client
Gérer l'auto déclaration médicale et le test visuel au comptoir
Inscrire l'information sur l'état de santé du client au comptoir
Gérer les fonds de change

Formation Semaine 5 PPI – Évaluateurs -Mandataires

Gérer un privilège, un certificat temporaire et une demande de plaque à slogan (ND)
Gérer une attestation véhicule et une plaque d'immatriculation

Formation Semaine 4 PPI – Évaluateurs -Mandataires

Délivrer, renouveler, annuler ou remplacer un permis de chauffeur autorisé
Céder, acquérir, modifier un véhicule et gérer les regroupements

Formation Semaine 3 PPI – Évaluateurs -Mandataires

Modifier une donnée relative à l'identité du client
Délivrer un permis, renouveler ou remplacer une pièce permis

Formation Semaine 2 PPI – Évaluateurs -Mandataires

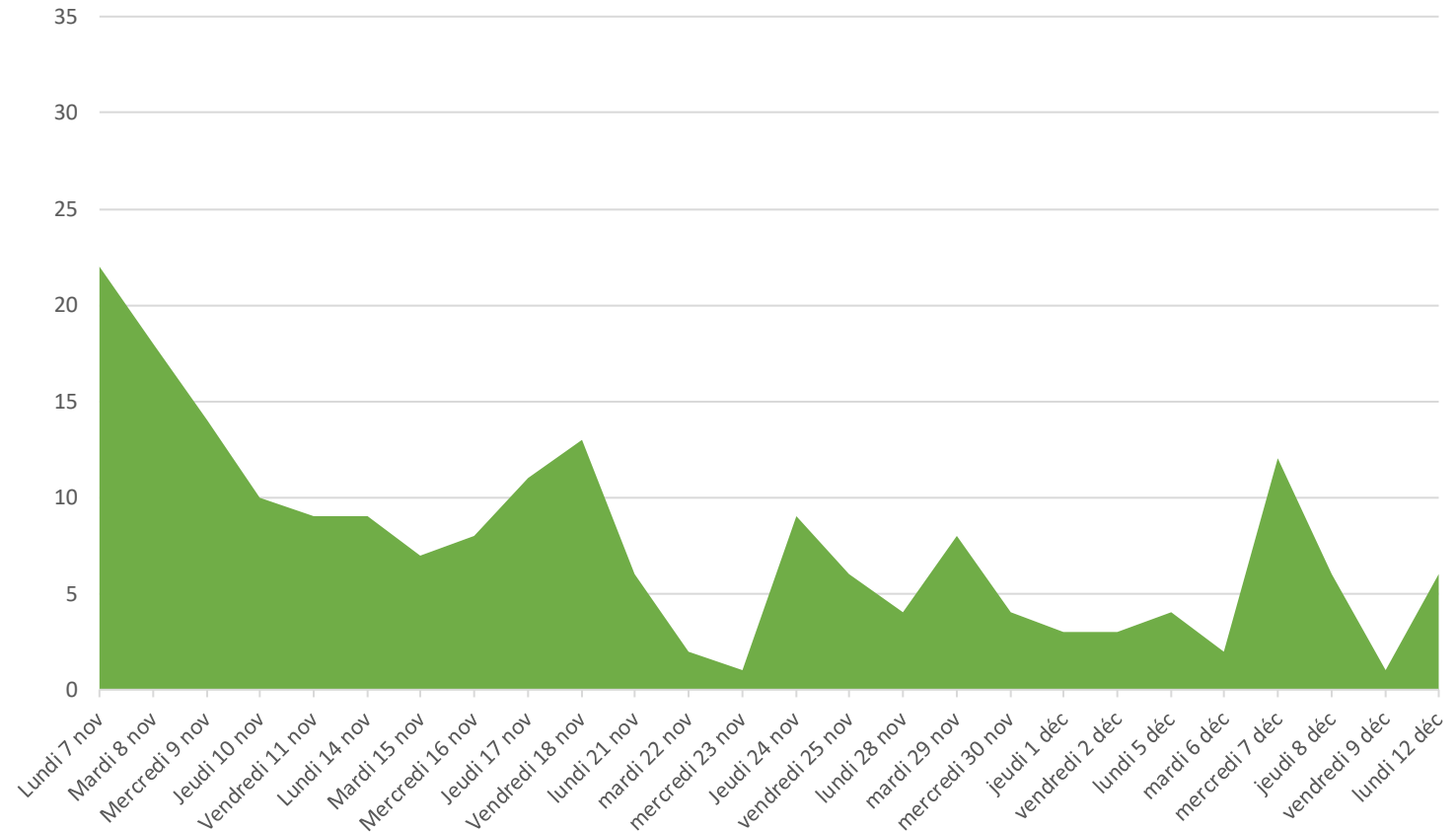
Explorer le centre d'interaction client (CIC)
Renseigner, consulter et créer un dossier client
Ouvrir une caisse en point de service
Modifier les données de prélèvement bancaire automatisé (PBA)
Demander le retrait de classe ou l'annulation d'une pièce permis de conduire
Modifier donnée autres que l'identité
Gérer un Rendez-vous dans le CIC
Simuler les coûts d'un permis de conduire
Saisir une demande client à traiter par l'arrière-guichet

189 apprenants en date du 12 déc
ont suivi des formations CASA L2

Billets CSTI - Formation

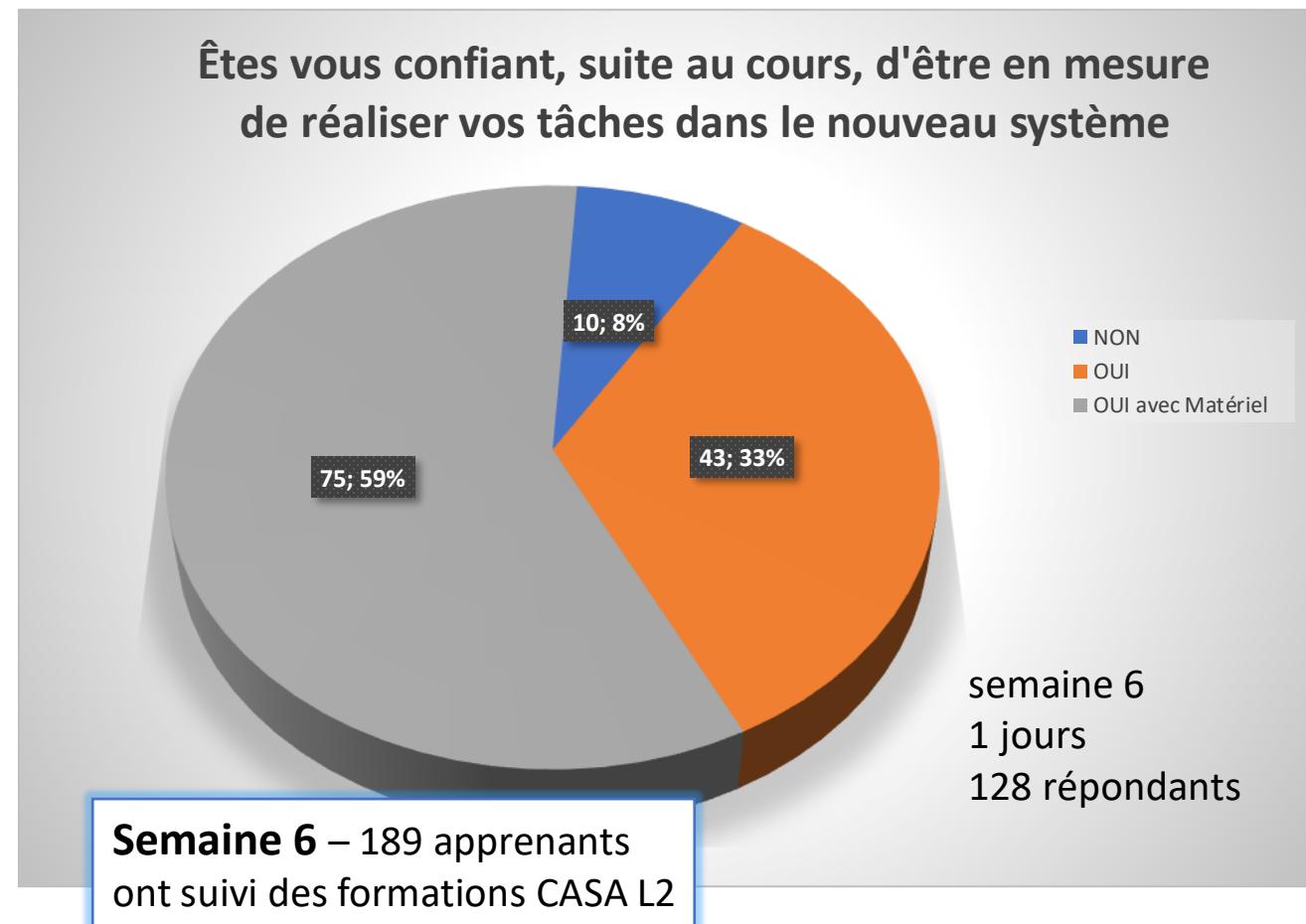
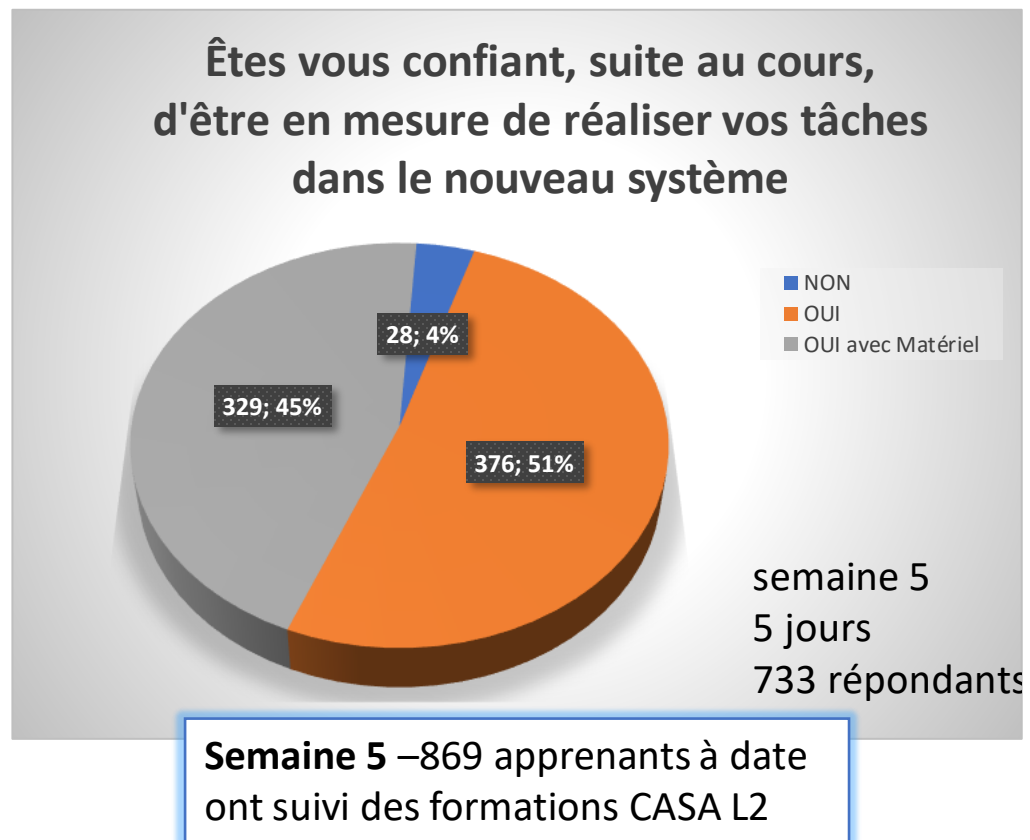
Date	Billets
Lundi 7 nov	22
Mardi 8 nov	18
Mercredi 9 nov	14
Jeudi 10 nov	10
Vendredi 11 nov	9
Lundi 14 nov	9
Mardi 15 nov	7
Mercredi 16 nov	8
Jeudi 17 nov	11
Vendredi 18 nov	13
lundi 21 nov	6
mardi 22 nov	2
mercredi 23 nov	1
Jeudi 24 nov	9
vendredi 25 nov	6
lundi 28 nov	4
mardi 29 nov	8
mercredi 30 nov	4
jeudi 1 déc	3
vendredi 2 déc	3
lundi 5 déc	4
mardi 6 déc	2
mercredi 7 déc	12
jeudi 8 déc	6
vendredi 9 déc	1
lundi 12 déc	6

Billets CSTI Quotidien - Formation



Répartition des réponses aux sondages

1 jour de données – 128 réponses



Êtes-vous confiant, suite au cours, d'être en mesure de réaliser vos tâches dans le nouveau système lors de la mise en production? Semaine 6– 12 au 16 décembre

Êtes-vous confiant, suite au cours, d'être en mesure de réaliser vos tâches dans le nouveau système lors de la mise en production?

Programmes	NON
01 VPASRR PPI (comptoir)	2
05 VPASRR Employé mandataire	8
Total général	10

Programmes	OUI
01 VPASRR PPI (comptoir)	26
02 VPASRR - PPI (comptoir-tél)	2
05 VPASRR Employé mandataire	8
inconnu	4
03 VPASRR Préposé renseignements	3
Total général	43

Programmes	OUI avec Matériel
01 VPASRR PPI (comptoir)	42
02 VPASRR - PPI (comptoir-tél)	3
05 VPASRR Employé mandataire	26
inconnu	3
03 VPASRR Préposé renseignements	1
Total général	75

NON	10
OUI	43
OUI avec Matériel	75

Lequel ou lesquels des choix suivants pourraient améliorer votre niveau de confiance?

Faire des exercices supplémentaires dans l'environnement de formation. ;	9
Reprendre le cours au complet.;	1

Nommez le cours avec lequel vous avez rencontré le plus de difficulté S.V.P. :

Semaine 6 Jour 1

pour impression des transactions du jour, du GFPR (consulté la rémunération (x)) et pourquoi faire un signalement d'écart avant d'avoir fait un dénombrement complet en fin de journée?? Cela va générer un grand nombre de numéro d'écart avant que la journée soit terminée et que l'on puisse corriger les écarts. Pas claire la gestion des enveloppes...

dans l'ensemble les explications sont claires mais c'est plus facile car quand on écrit pas la bonne chose les flèches nous apportent à la bonne place c'est pas réaliste. Refaire des exercices va aider mais dans la vraie réalité on verra bien

Fermeture caisse enveloppe

gérer les fonds de change

il faudrait prévoir une session de formation, de soutien soit avec les super-utilisateurs, ou les formateurs, pour la période après les congés du temps des fêtes et la mise en production du nouveau système. Il serait bien de pouvoir pratiquer différentes transactions de A à Z, incluant l'identification, et les pièces exigées jusqu'à l'encaissement.

Je n'ai aucune idée comment fermer ma journée de travail vu que je suis mandataire

je trouve que les outils pour les fermetures ne sont pas logiques car nous les mandataires n'avons pas le même temps pour le 1500,00 qu'on doit envoyer on devrait revenir à un meilleur système trop élaboré je trouve que notre système est très bien apprécié merci de bien nous entendre 06-351 lyne beauregard

la caisse en partant vraiment pas évident et je pense à des transactions et je me demande comment je vais les faire je ne suis pas prête du tout

l'environnement de formation n'était pas toujours fonctionnel. pas assez d'exercices. aucune transaction faite au complet...

Pour le cours concernant la caisse, garderons-nous les mêmes modèles d'enveloppes, et devrons-nous imprimer chacun nos enveloppes? Pour les sorties d'argent à chaque 1500\$, c'est un peu impensable de devoir sortir le surplus à chaque 1500 pendant la journée et ce devant un client qui devra attendre que je fasse ma transaction. En cas d'erreur, aurons-nous la possibilité de retrouver nos transactions de la journée afin de trouver la source d'une éventuelle erreur? Sera-t-il possible d'avoir des exercices plus réalistes. Merci pour votre travail.

Toutes les procédures concernant la caisse sont en parties incohérentes ou incomplètes pour les mandataires. La limite du 1500\$ pour forcer un dépôt est insensée. Quel sont les procédures qui seraient les équivalents du C

Principales raisons du manque de confiance

- Manque de transactions bout en bout
- Manque d'exercices – disponibilité environnement test
- Fermeture de la journée/caisse

En général, je me sens motivé par la formation CASA.

Non

01 VPASRR PPI (comptoir)	8		
05 VPASRR Employé mandataire	7		
03 VPASRR Préposé renseignements	1	16	13%

Oui

01 VPASRR PPI (comptoir)	62		
02 VPASRR - PPI (comptoir-tél)	5		
05 VPASRR Employé mandataire	35		
inconnu	7		
03 VPASRR Préposé renseignements	3	112	88%

Total général	128		
----------------------	------------	--	--

Mesure de l'expérience du superutilisateur vague 1 à 5

Équipe CASA - Gestion du changement

7 décembre 2022

Introduction

L'implication de tous a été, tout au long des derniers mois, d'une importance capitale. Dans un souci d'amélioration, il est donc important de connaître votre perception et d'obtenir vos commentaires comme superutilisateurs.

Objectif principal

- Prendre le pouls des superutilisateurs (SU), quant à leur contribution au succès du projet CASA et leur confiance en leur capacité de soutenir leurs collègues au déploiement de CASA.

Horaire de diffusion

- 29 novembre au 6 décembre 2022

* Lexique des zones en survol contenues dans le sondage

CASA : Carrefour des services d'affaires - Nom officiel du plan de transformation de la Société. Deviendra le nom de la nouvelle plateforme informatique qui sera implantée.

Statistiques en date du 7 décembre 2022

- Diffusion: 29 novembre au 6 décembre 2022

	Nombre
Courriels envoyés aux superutilisateurs	204

- Participation des superutilisateurs : 117

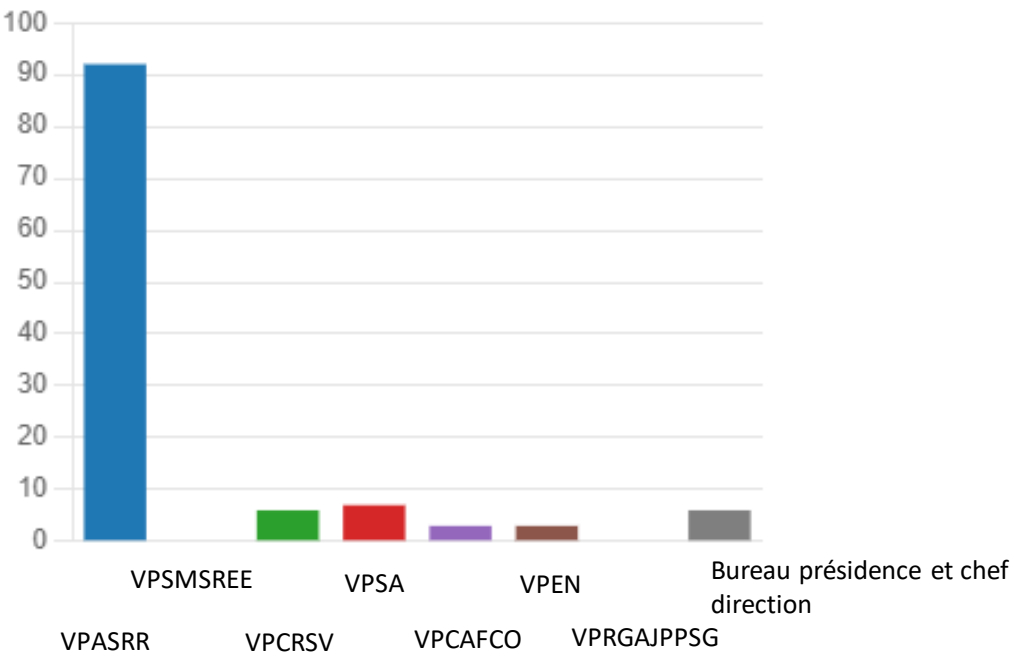
● Vague 1 - Février 2021	10
● Vague 2 - Octobre 2021	12
● Vague 3 - Février et mars 2022	24
● Vague 4 - Juillet 2022	36
● Vague 5 - Octobre 2022	35



Participation par vice-présidence

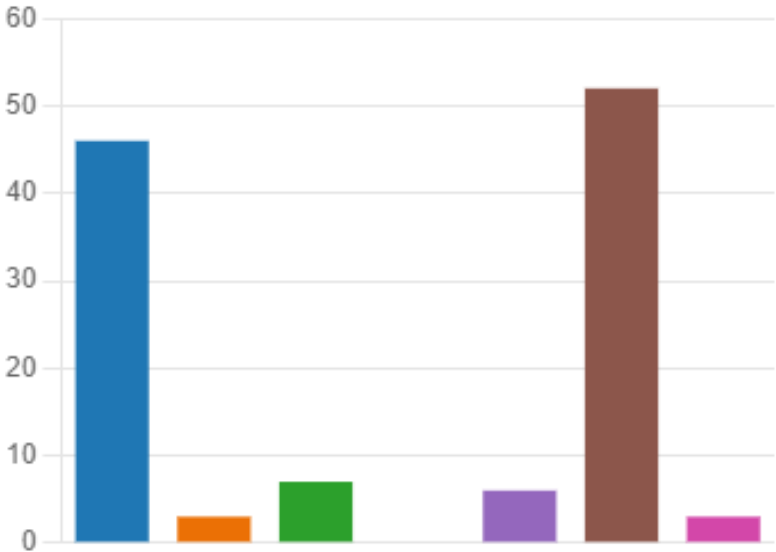
- Diffusion: 29 novembre au 6 décembre

- Vice-présidence à l'accès sécurit... 92
- Vice-présidence aux stratégies d... 0
- Vice-présidence au contrôle rou... 6
- Vice-présidence aux services au... 7
- Vice-présidence aux contributio... 3
- Vice-présidence a l'expérience n... 3
- Vice-présidence aux relations g... 0
- Bureau de la présidente et chef ... 6



Participation par catégorie d'emploi

● Personnel de bureau, technicien,...	46
● Contrôleur routier	3
● Professionnels, médecins, avoca...	7
● Personnel d'encadrement	0
● Préposé aux renseignements	6
● Préposé permis et immatriculati...	52
● Autre	3



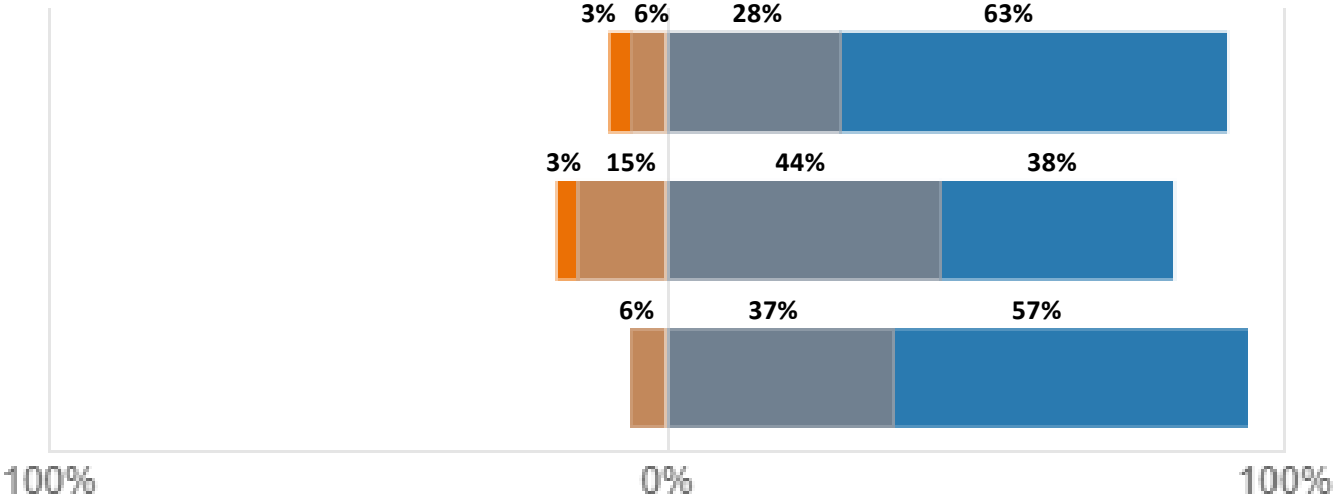
Mesure de l'expérience du SU : 117 résultats (vagues 1 à 5)

■ Fortement en désaccord ■ En désaccord ■ Neutre ■ En accord ■ Fortement en accord ■ S/O

Je suis enthousiaste à l'idée de soutenir mes collègues lors du déploiement de la solution en janvier 2023

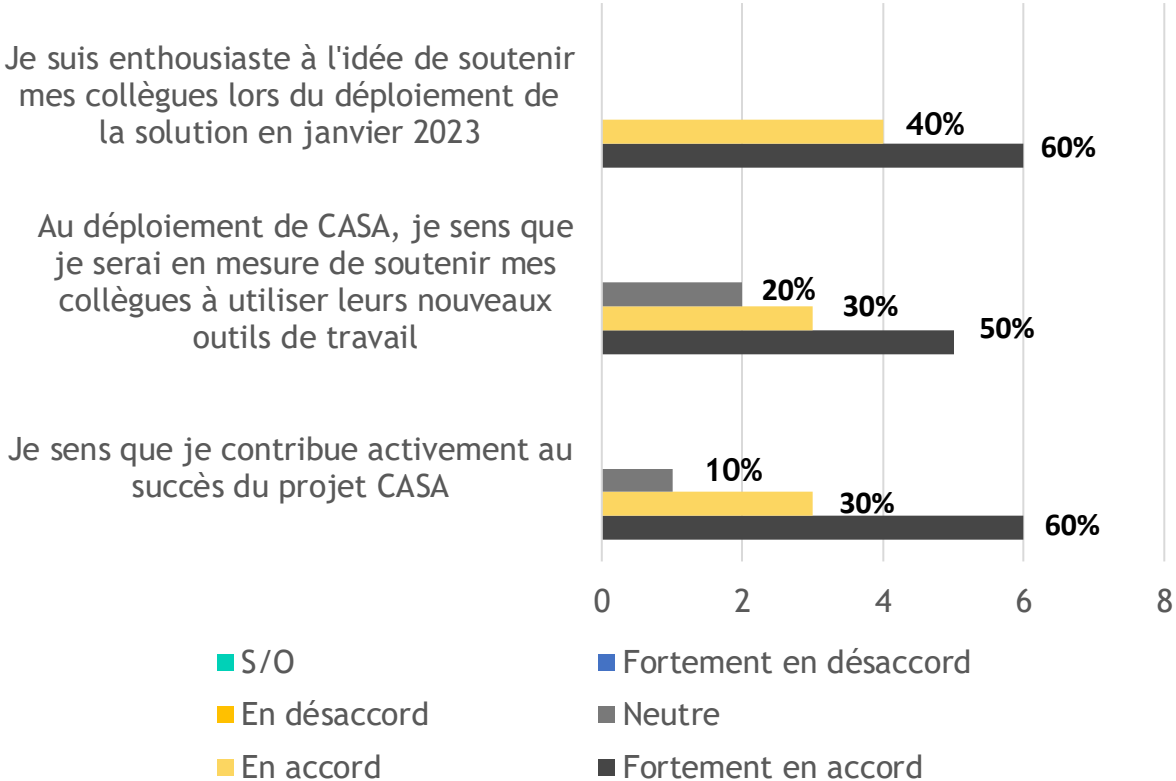
Au déploiement de CASA, je sens que je serai en mesure de soutenir mes collègues à utiliser leurs...

Je sens que je contribue activement au succès du projet CASA

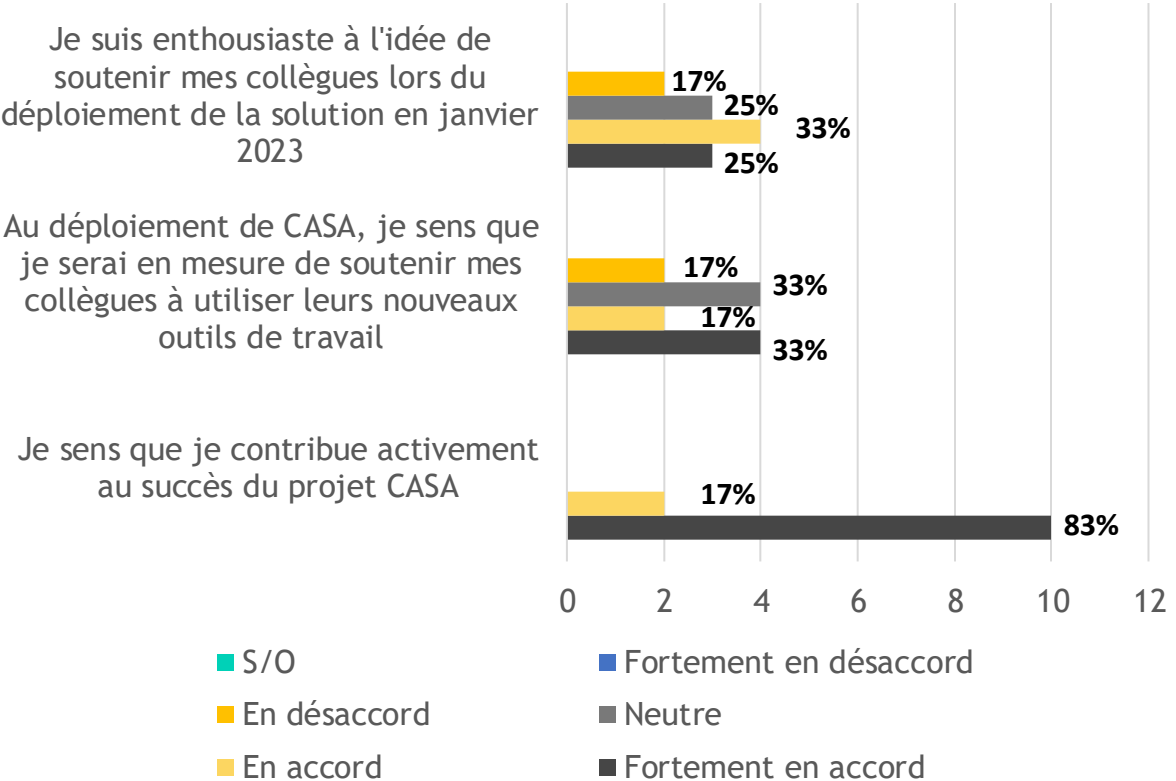


Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

10 SU - Vague 1

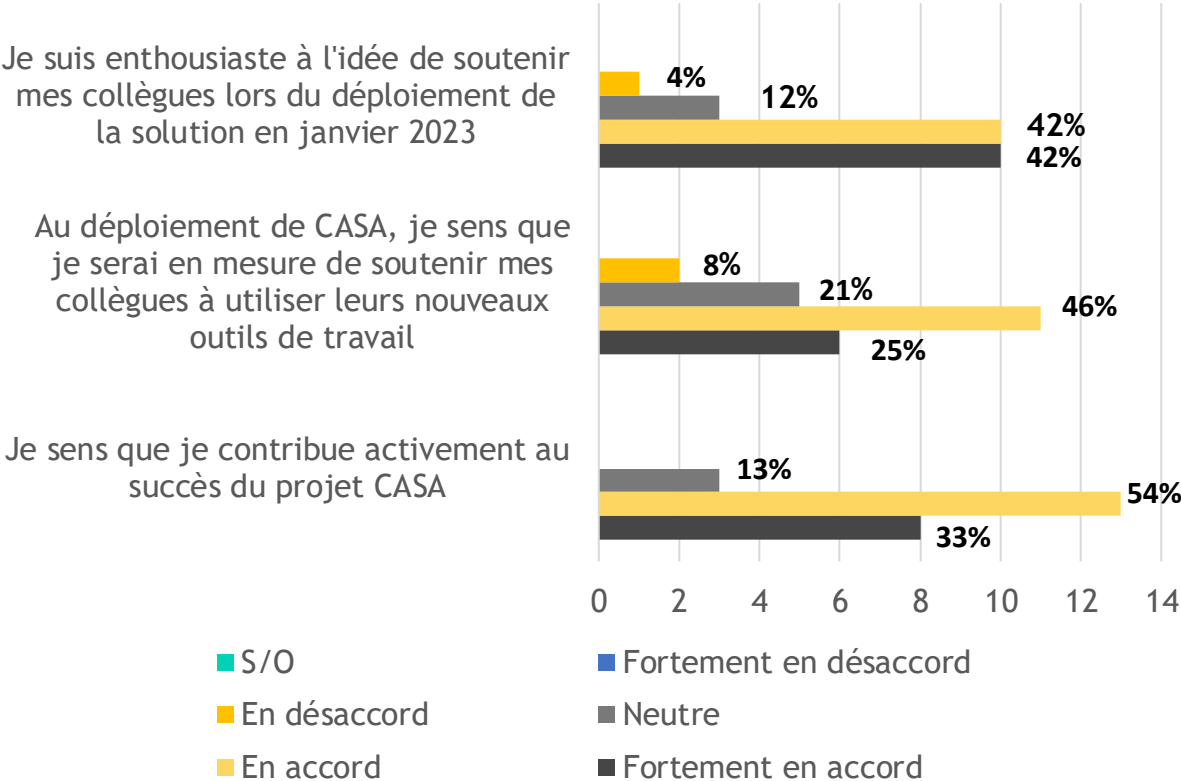


12 SU - Vague 2

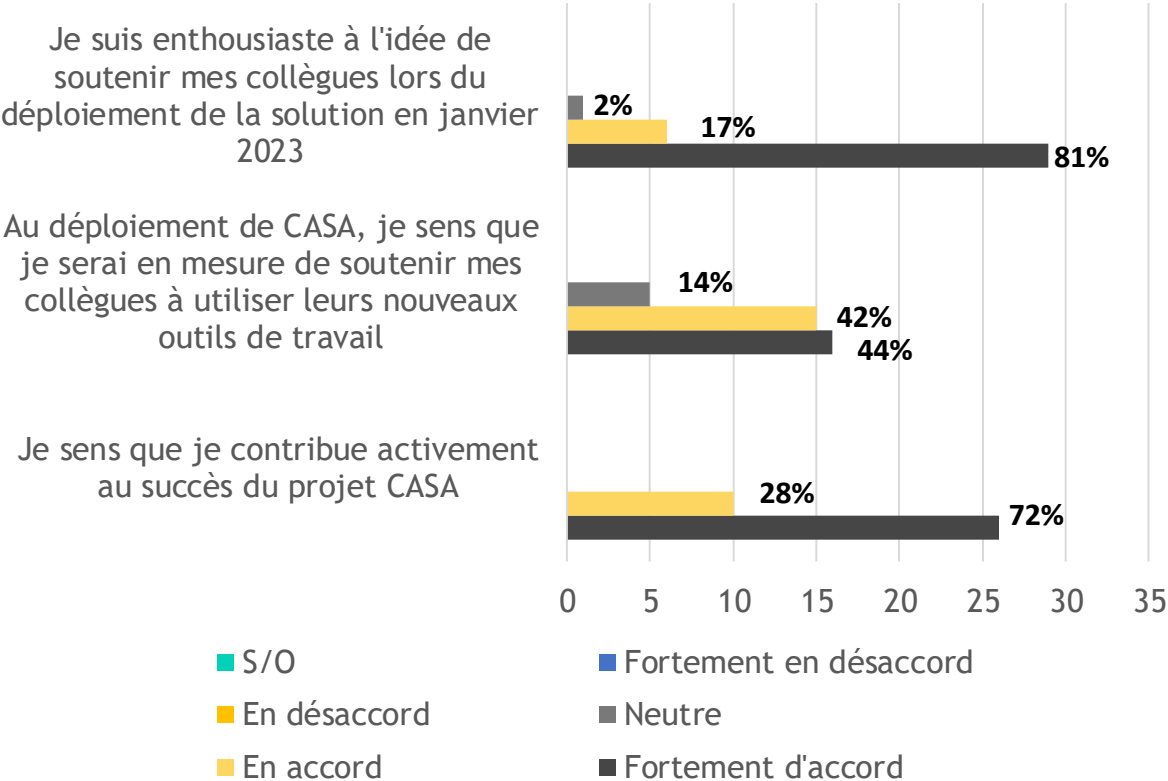


Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

24 SU - Vague 3

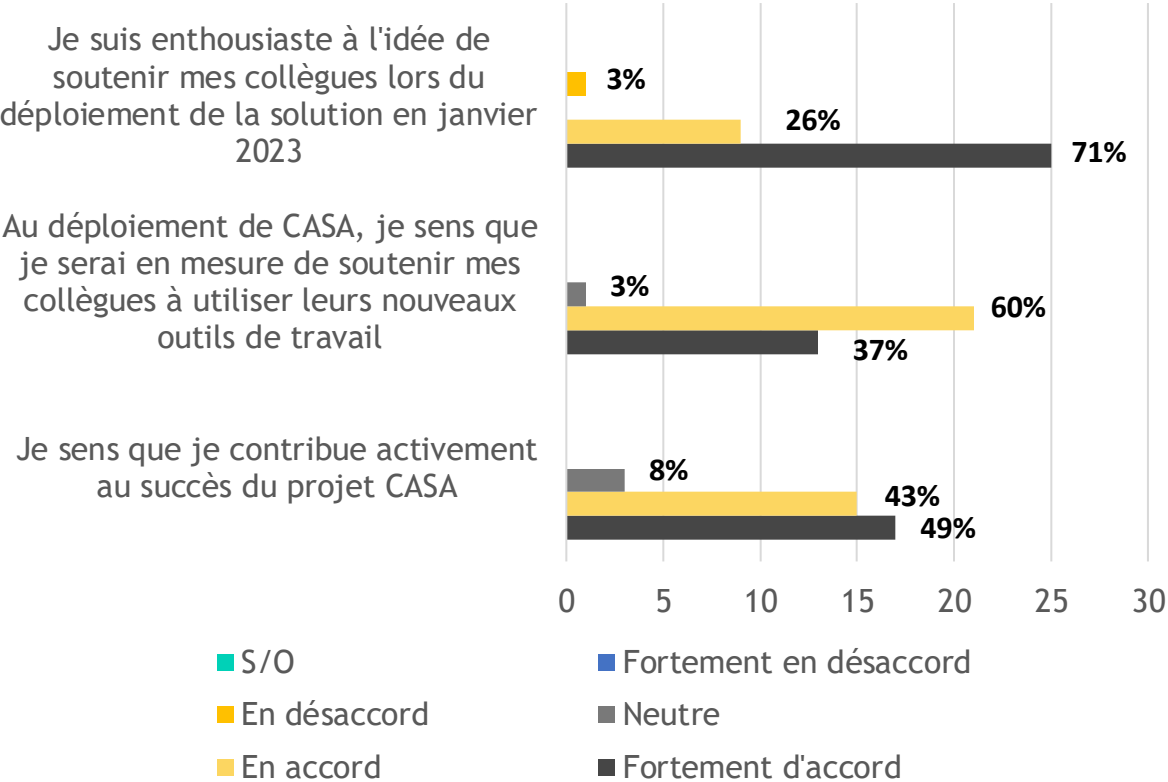


36 SU - Vague 4



Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

35 SU - Vague 5



Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

Je sens que je contribue activement au succès du projet CASA										
	10 SU - Vague 1		12 SU - Vague 2		24 SU - Vague 3		36 SU -Vague 4		35 SU - Vague 5	
Fortement en accord	6	60%	10	83%	8	33%	26	72%	17	49%
En accord	3	30%	2	17%	13	54%	10	28%	15	43%
Neutre	1	10%	0	0%	3	13%	0	0%	3	8%
En désaccord	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Fortement en désaccord	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
S/O	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

Au déploiement de CASA, je sens que je serai en mesure de soutenir mes collègues à utiliser leurs nouveaux outils de travail										
	10 SU - Vague 1		12 SU - Vague 2		24 SU - Vague 3		36 SU - Vague 4		35 SU - Vague 5	
Fortement en accord	5	50%	4	33%	8	33%	26	72%	17	49%
En accord	3	30%	2	17%	13	54%	10	28%	15	43%
Neutre	2	20%	4	33%	3	13%	0	0%	3	8%
En désaccord	0	0%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
Fortement en désaccord	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
S/O	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Mesure de l'expérience du SU : comparaison vague 1 à 5

Je suis enthousiaste à l'idée de soutenir mes collègues lors du déploiement de la solution en janvier 2023										
	10 SU - Vague 1		12 SU - Vague 2		24 SU - Vague 3		36 SU - Vague 4		35 SU - Vague 5	
Fortement en accord	6	60%	3	25%	10	42%	29	81%	25	71%
En accord	4	40%	4	33%	10	42%	6	17%	9	26%
Neutre	0	0%	3	25%	3	12%	1	2%	0	0%
En désaccord	0	0%	2	17%	1	4%	0	0%	1	3%
Fortement en désaccord	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
S/O	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Commentaires des superutilisateurs

- Dans le cadre de ma formation SU, je renouvelle ma satisfaction et engagement pour CASA actuel et futur à mi-parcours, les points suivants constituent les grands axes de ma pensée et de ma compétence professionnelle.
 - I-Outils de développement de la compétence (pédagogie-apprentissage actif) :
 - Base de connaissance
 - Le menu d'aide contextuel dans le CIC,
 - Le centre d'interaction client
 - Question -rétroaction auprès des collègues
 - Navigation dans le portail CASA, Tuile mon apprentissage
 - Vidéo CASA -Expérience du numérique
 - II- Compétences développées
 - J'ai manipulé avec aisance les fonctionnalités des différents menus du Centre d'interaction client afin de mieux savoir où aller chercher, forer, inscrire et sauvegarder une information et de renforcer la compétence des collègues en temps opportun.
 - J'ai renforcé ma compétence de recherche facile des informations et d'accompagnement des collègues en compétence numérique en contexte CASA, CIC, SAAQclic.
 - J'ai eu accès aux connaissances procédurales et cas pratiques du métier.
 - III-Perspectives d'action de partage et diffusion d'expérience de soutien au 4 janvier 2023 :
 - En fin de journée faire un mini bilan des actions pratiques (soutien) de la journée afin de partager les expériences
 - Me créer un cahier de S.U afin de noter les actions menées auprès des collègues afin d'anticiper les actions auprès des collègues.

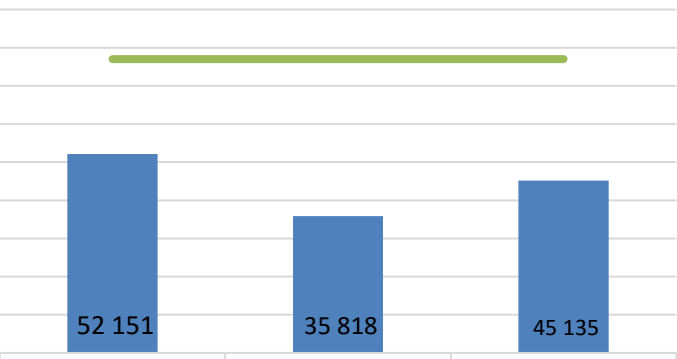
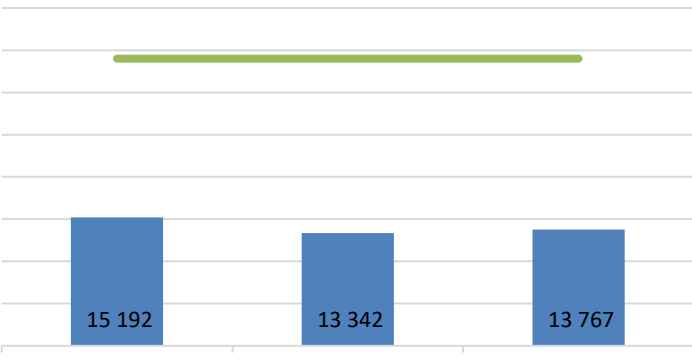
Échanger avec les collègues S.U pour anticiper sur les compétences à partager avec les collègues.

- J'aurais vraiment aimé faire plusieurs transactions bout à bout pour mieux saisir les actions et surtout faire les transactions comme nous sommes habitués de les faire avec les pièces exigées. Lors des formations, dans mon cas, le formateur suivait textuellement la présentation, tandis que d'autres avaient de petits extras, donc ils avaient des petits plus que je trouvais intéressant (je ne dis pas que je n'apprécie pas mon formateur loin de là). De plus, avoir une rotation des formateurs seraient aussi une solution gagnante pour permettre d'avoir des points de vue différents.
- super interface , j'adore

Commentaires des superutilisateurs

- J'aurais tellement aimée faire partie de l'équipe plus tôt ... :) Mieux vaut tard que jamais !!! J'espère que mon expérience et mes aptitudes pourront être utilisé dans le futur au développement de CASA ...
J'espère qu'il y aura une analyse de chaque membre des SU si leur expertise pourrait être bénéfique à l'équipe CASA en demandant aux membres et non juste au gestionnaire ...
Je suis tellement enthousiaste de faire partie de cette belle équipe !!
- En effet, je suis vivement intéressé par le projet CASA. C'est une grande opportunité pour moi de faire partie du projet. J'ai hâte de voir et de toucher le système pour voir l'évolution. J'éprouve en ce moment un plaisir d'apprendre. Je me sens chanceuse aussi d'avoir du soutien au sein de la communauté de CASA. Je vous remercie au fond du cœur d'avoir eu confiance en moi pour participer à ce beau projet.
Merci
- Continuer à pratiquer pour être prêt pour le jour du changement
- J'apprécie les rencontres du lundi et du vendredi en grands et petits groupes pour récapituler notre semaine et nous préparer à la suivante. C'est bien d'avoir des réunions avec les techniciennes CASA pour avoir des réponses à nos questions. La présence de Marlène Bernier est aussi très appréciée pour avoir des exemples de cas et des explications sur les bout en bout. Par contre, il serait intéressant d'avoir plus d'exemples de bout en bout. Surtout pour ce qui a trait à l'immatriculation. Plus d'exemples de transferts entre particuliers, d'un commerçant, d'un don, d'une succession et d'un véhicule importé d'une autre province ou pays (avec et sans procuration). Pour les mandataires, nos transactions sont majoritairement de l'immatriculation, donc il serait pertinent d'avoir plus de données pour faire les exercices pratiques. De plus, avec la nouvelle date d'entrée de CASA en février, il serait bien d'avoir une semaine de rafraîchissement sur la matière et avoir la chance de se pratiquer à nouveau dans le système, car c'est inquiétude relevé par mes collègues en bureau et par les autres SU de ma cohorte. Nous craignons d'oublier la matière et de manquer de pratique.
- Je suis en mesure d'aider mes collègues à naviguer dans le nouveau système sur les sujets que j'ai vu lors de la formation. Cependant, il y a plusieurs transactions dites complexes qui se présentent à nous en centre de service qui ne sont pas vues dans les formations et dans les exercices. Il reste beaucoup d'éléments à voir pour être apte à 100% dans le rôle de SU.
- Je suis très content de faire partie de l'équipe CASA. Merci de me donner la chance d'être avec vous et de me permettre à assurer un déploiement le plus harmonieux possible lors du jour J!

Actions additionnelles pour atteindre nos cibles de performance	
CRC - Mise en place d'un message dans la réponse vocale interactive (RVI) pour informer la clientèle du service aux nouveaux résidents lorsque les grilles de rendez-vous sont complètes. - Mise en place de la stratégie de coordination des équipes de soutien des super utilisateurs (SUs) - Mise en place de la gouvernance « Tour de contrôle SUs »	CS - L'uniformisation des pratiques de la gestion des données sur les délais d'attente dans le réseau (système Qmatic) est complétée. Nous avons maintenant une lecture plus juste, en temps réel, des délais de prestation de services en ligne verte. De plus, les CS s'assurent du respect des délais convenus dans le cadre de la convention de performance. - Le déploiement des bornes pour accompagner les clients à effectuer leur service de manière autonome (phase 1) est terminé et les employés poursuivent la promotion des services numériques. Une phase 2 est en cours de préparation pour un déploiement au cours des prochaines semaines.

LIGNE ROUGE					
Examens théoriques % réussite moyen 2022 : 71,40 % réussite moyen janvier 2023 : 72,91			Examens pratiques % réussite moyen 2022 : 71,46 % réussite moyen janvier 2023 : 73,44		
Demande estimée			Demande estimée		
Capacité estimée 2022			Capacité estimée 2022		
Écart demande réelle vs Capacité estimée 2022			Écart productivité vs Capacité estimée 2022		
		Province			CMM
Délai moyen pour obtenir un rendez-vous		18 jours	Délai moyen pour obtenir un rendez-vous		20 jours
Cible (basé sur 2019)		7 jours	Cible (basé sur 2019)		10 jours
					

Actions additionnelles pour atteindre nos cibles de performance	
Service de reconnaissance de l'expérience de conduite pour les nouveaux résidents Aucun commentaire pour cette période transitoire.	
Services du comportement et de la santé des clients - Le traitement massif des dossiers s'est poursuivi en janvier pour maintenir une prise en charge de tous les dossiers d'évaluation de l'état de santé des clients dans le respect de la déclaration de services aux citoyens, soit 20 jours. Les dossiers des clients dont l'état de santé est considéré à plus haut risque continuent d'être traités en moins de deux jours. - Des démarches sont en cours auprès des professionnels de la santé et des associations représentant les aînés partout au Québec pour améliorer les pratiques de la Société et sensibiliser la population quant à la relation entre l'état de santé et la conduite sécuritaire. Spécifiquement, un article a été déposé à la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et à l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) concernant les troubles neurocognitifs.	

Société de l'assurance automobile Québec Avec vous, au cœur de votre sécurité TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE Services en accès sécuritaire au réseau routier				Données janvier 2023	
Services de soutien Cible 8/10* Tendance A 6,7 7,5 Décembre Janvier				Services de soutien : • La satisfaction quant aux services de soutien: ○ Confiance envers les directions régionales : 8,6/10; ○ Accompagnement offert par les directions régionales : 8,4/10 ○ Satisfaction des services obtenus par le soutien technique : 8/10 ○ Satisfaction des services du soutien informatique : 8/10 • La satisfaction des mandataires envers les services obtenus par le soutien technique est en hausse marquée à 8/10 comparativement aux résultats des mois précédents. • Des mandataires expriment un besoin de formation au niveau de transactions particulières telles que le transfert de propriété dans CASA.	
Commerçants					
Expérience partenaire Cible 8/10* Tendance A 8,6 9,1 Décembre Janvier				Taux de participation : • Taux de participation au sondage à 12 % (36 répondants sur une population de 355).	
Communication Cible 8/10* Tendance S 8,4 8,5 Décembre Janvier				Expérience partenaire : • Satisfaction stable et au-delà de la cible (9,1/10). • Éléments gagnants : Facilité d'utilisation de SAAQclic, accessibilité, disponibilité et compétences des services d'assistance, gain et économie de temps grâce à SAAQclic. • Satisfaction stable quant à l'accompagnement et au soutien global offert par la Société : 8,9/10.	
Services de soutien Cible 8/10* Tendance A 8,1 8,5 Décembre Janvier				Communication : • Les commerçants continuent d'être satisfaits des outils de communication et de diffusion : 9/10. • Satisfaction quant aux communications concernant les changements liés à la transformation CASA à 7,6/10 : Certains commerçants apprécieraient plus d'informations sur la période de fermeture de certains services et de transition.	
Services de soutien Cible 8/10* Tendance A 8,1 8,5 Décembre Janvier				Services de soutien : • Satisfaction stable quant aux services de soutien : ○ Soutien des directions régionales : 8,6 /10; ○ Soutien technique : 7,9/10; ○ Soutien informatique : 9,1/10. • Préoccupations des commerçants face aux délais de réponse.	
Écoles de conduite					
Expérience partenaire Cible 8/10* Tendance S 8,0 7,7 Décembre Janvier				Taux de participation : • Le taux de participation des écoles de conduite est en diminution avec un taux passant de 40 % en décembre à 24 % en janvier (26 répondants sur une population de 95).	
Expérience partenaire Cible 8/10* Tendance S 8,0 7,7 Décembre Janvier				Expérience partenaire : • L'expérience partenaire reste stable à 7,7/10. • À noter que le premier déploiement des avis de manquement relatif à l'article 39 des CREC a eu lieu à la mi-décembre. • Les écoles de conduite continuent de soulever la qualité des canaux de communication et d'échanges.	
Le 27 février 2023 LÉGENDE : ● Continuer ● Surveiller ● Redresser Tendance pour le prochain trimestre : A : Amélioration, S : Stable, D : Détérioration Capacité estimée : Évaluation théorique maximale du nombre de demandes que la Société est en mesure de traiter durant le mois. Demande estimée : Évaluation théorique du nombre potentiel de demandes cumulé depuis le début de la pandémie. La demande est basée notamment sur une comparaison avec l'historique de 2019 et certaines hypothèses d'analyse du comportement de notre clientèle. Page 4 su 6					

Communication				Communication : - Les écoles de conduite sont satisfaites des rencontres avec leur direction régionale à 7,7/10. - Certaines écoles mentionnent la fréquence des rencontres avec les directions régionales comme étant un élément qui devrait être revue à la baisse, alors que d'autres apprécieraient plus d'interactions entre les partenaires durant les rencontres. - La mise à jour du SharePoint satisfait à 8/10 les écoles de conduite.
Cible	8/10	Tendance		
7,9 Décembre Janvier				
Facteurs externes (envoi annuel du formulaire de déclaration de conformité, contribution à la correction des lacunes suite aux appréciations des formateurs)				Facteurs externes : - Le taux de satisfaction quant à l'envoi annuel du formulaire de déclaration de conformité est à 8,4/10. - L'indicateur portant sur la contribution à la correction des lacunes suivant les appréciations qualitatives des formateurs est à 8/10.
Cible	8/10	Tendance		
7,6 8,2 Décembre Janvier				

4. EMPLOYÉS											
Santé et bien-être au travail ●				Taux de mobilisation de l'ASRR ●				Taux de roulement (Cumulatif depuis le début de l'année) ●			
Cible	8/10*	Tendance	S	Cible	8,8/10*	Tendance	A	Cible	6 %*	Tendance	S
8,0 Décembre 8,1 Janvier				7,8 Décembre 8,1 Janvier				12,8% Décembre 1,6% Janvier			
* Cible : Établie selon la moyenne des résultats du sondage mensuel.				* Cible 8,8 : La cible établie à 8,8 est en adéquation avec la cible du Taux de mobilisation de la SAAQ inscrit au Plan stratégique (88 %).				* Cible : Selon les seuils d'étalonnage Normandin Beaudry. En cours de travaux pour évaluer la cible/seuil envisagé (DGRH et Normandin Beaudry).			

Taux d'absentéisme (cumulatif depuis le début de l'année) ●				Taux d'expertise pour réaliser les tâches dans le cadre des activités de l'ASRR ●				Perception que leurs compétences et outils mis à la disposition permettent de réaliser les tâches et d'atteindre les objectifs ●			
Cible	6 %*	Tendance	A	Cible	7,5/10*	Tendance	S	Cible	8/10*	Tendance	S
8,3% Décembre 6,8% Janvier Court terme : 1,5% Long terme : 5,2% Janv 2022: Court terme : 2,2% Long terme : 5,5% tti: 7,8%				7,6 Décembre 7,5 Janvier				8,3 Décembre 8,4 Janvier			

Société de l'assurance automobile Québec Avec vous, au cœur de votre sécurité TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE Services en accès sécuritaire au réseau routier Données janvier 2023		
* Cible : Provient du tableau de bord de performance de la Société. Travaux de consultation auprès DGRH, révision de la cible envisagée (résultat automne 2022).	* Cible 7,5 : Plan stratégique de la Société.	* Cible : Correspond à la moyenne VPASRR 2020.
FAITS SAILLANTS		
Taux de mobilisation de l'ASRR et de la VPSA		
Le taux de mobilisation s'est légèrement amélioré depuis décembre, ce qui est positif dans un contexte de transformation.		
Charge de travail et autres informations en lien avec la charge		
Nous sommes au-dessus de 8/10 pour tous les corps d'emploi.		
Taux de roulement		
Le taux de roulement à l'ASRR (1,6 %) est supérieur à celui de janvier 2022 (0,4 %).		
Un mandat est en cours de réalisation pour effectuer des comparaisons avec les entreprises comparables sur le marché et ainsi améliorer nos pratiques terrain en attraction et rétention de personnel au niveau du service à la clientèle.		
Taux d'expertise pour réaliser les tâches dans le cadre des activités de l'ASRR		
L'indicateur du taux d'expertise pour réaliser les tâches dans le cadre des activités de l'ASRR est stable pour le mois et rencontre la cible, ce qui est très positif car nous sommes dans un contexte de transformation majeure.		
Perception que leurs compétences et les outils mis à leur disposition permettent de réaliser les tâches et d'atteindre les objectifs		
Cet indicateur demeure stable à 8,4, ce qui est positif dans un contexte de formation sur les nouveaux processus et outils.		