

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 20 décembre 2022 14:06
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Merci et joyeux temps des Fêtes!

Message du vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier

Bonjour à toutes et à tous,

Le temps des Fêtes arrive à grands pas.
Ce congé bien mérité nous permettra de passer
de doux moments en famille, de profiter de l'extérieur
et de refaire le plein d'énergie. Merci à tous ceux qui seront
présents pour nos clients pendant la période des Fêtes.

Ce sera ma première période des Fêtes depuis
ma nomination à titre de vice-président à l'accès sécuritaire
au réseau routier. Après mes 100 premiers jours dans mes nouvelles fonctions, je
suis ravi de constater le chemin parcouru ensemble. J'ai d'ailleurs eu l'occasion au
cours de l'automne de visiter plusieurs équipes en région. J'ai pu constater le rôle
d'ambassadeurs pour l'entreprise que vous jouez auprès de nos clients et toute la
mobilisation dont vous faites preuve pour bien les servir.

Il est important pour moi de souligner la qualité et l'ampleur du travail accompli cette
année. Vous avez travaillé avec cœur et acharnement. J'ai en tête notamment la
préparation réalisée cet automne afin que tout soit prêt pour le premier jour de
formation sur SAAQClic, le travail des superutilisateurs qui ont donné la formation
et soutenu les employés ainsi que toutes les communications effectuées en continu
auprès des partenaires et des commerçants. Cet accompagnement a permis de
mettre en confiance les employés, les gestionnaires, l'entreprise et nos partenaires.
Nous étions prêts et nous le serons également en février prochain. Je suis conscient
des efforts soutenus que vous faites au quotidien. Merci d'être dans l'aventure avec
nous.

Les membres du comité de gestion de l'ASRR se joignent à moi pour vous remercier
de votre contribution et de votre engagement. Vous cherchez continuellement à
vous dépasser et à innover afin d'améliorer les services aux clients. En un an, nous
avons décloisonné et partagé un nouveau modèle de prestation de services auprès
de tous les employés et nous progressons dans l'organisation des services en ligne
verte et de ceux en ligne rouge. À cet effet, nous avons réalisé des expérimentations
pour des services en ligne rouge, notamment au niveau du suivi des comportements
des clients à risque et de la réévaluation de compétences en cours de parcours de



vie du client. Merci à tous ceux qui ont participé. Nous aurons la chance de vous en parler au début de l'année 2023.

Passez une belle période des Fêtes amusante et énergisante. On se revoit en 2023.

Jean-Philippe McKenzie, vice-président

Karine Morneau, directrice générale – leader de l'évolution des services et de la performance

Anne-Renée Beaulieu, directrice générale – leader des services en personne de ligne verte

Carl Gauthier, directeur général – leader du développement et des partenariats

Patrick Morin, directeur général – leader des services en santé et comportement des clients

Caroline Pilon, directrice générale – leader des services en évaluation des compétences

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 3 février 2023 15:20
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Première semaine du plan de transition franchise. On continue!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour tout le monde,

C'est vendredi! Une autre bonne semaine! Voilà que nous avons déjà une semaine de franchise à la période de transition, soit 40 % des jours ouvrables prévus à notre plan. Jusqu'à maintenant, du côté de nos collègues des services numériques qui travaillent 24h/24h, tout se déroule conformément au plan. De notre côté, malgré nos défis quotidiens, vous réalisez les manœuvres avec brio! On continue!

J'ai commencé la semaine sur le terrain à l'accueil dynamique du centre de services Hamel. Ça a été pour moi une expérience enrichissante avec nos équipes et nos clients. Alors que la majorité de la clientèle s'ajustait au fait que nous opérons maintenant en mode manuel, certains clients se sont fait surprendre par la réduction de nos services. C'est dans ce contexte que la couverture médiatique au début de la semaine a été moins favorable.

Le comité de direction de la SAAQ m'a demandé de prendre le relais de certaines entrevues dans les médias afin de venir en renfort à la stratégie de communication de l'entreprise. Il y avait notamment un besoin de rétablir les faits et de rassurer la clientèle. Lorsque je répondais à chacune des questions, c'est à vous tous que je pensais. À vous qui chaque jour offrez le meilleur service à la clientèle de la fonction publique ou qui travaillez dans l'ombre pour soutenir les services au quotidien. J'ai ainsi eu l'occasion d'être le porte-parole de chacun de nous à l'accès sécuritaire au réseau routier.

Cette semaine, il y a aussi eu le lancement de la phase évoluée de la chaîne CASA, la nouvelle chaîne SAAQclic info. L'entreprise diffuse maintenant des contenus en continu pour parler de notre transformation. C'est le temps d'être des ambassadeurs. Partagez ces informations.

Je vous remercie pour le chemin que nous avons parcouru. Je suis fier de vous toutes et tous! Merci pour votre excellent travail. Grâce à vous, à votre engagement et à votre savoir-faire, vous démontrez encore une fois que j'ai le privilège d'être avec la meilleure équipe. Soyez fiers de vous! On continue de se faire confiance pour la suite, nous relèverons chaque défi les uns après les autres.

Je vous invite à immortaliser en équipe dans les jours à venir le passage du vieux monde au nouveau. C'est le temps de faire notre album photo de ce grand moment et de marquer une nouvelle étape de l'histoire de la SAAQ.

Vous êtes une super gang, vous êtes tous des champions!

Passez une belle fin de semaine!

P.S. : je vous partage les liens pour des capsules SAAQclic info et des entrevues

Capsules SAAQclic info

Les premières capsules du 1^{er} et du 2 février sont déposées dans la section SAAQclic info sur la Chaîne CASA. Revenez fréquemment pour visionner les prochaines capsules qui y seront déposées.

<https://intrasaq/projets-organisationnels/casa/communication/Pages/saaqclic-info.aspx>

À la radio

Mardi - FM 93 - Trudeau-Landry :

<https://www.fm93.com/audio/537699/les-services-de-la-saaq-paralyses-pendant-pres-d-un-mois-vraiment>

Mercredi - FM 93 et FM 98,5 - L'effet Normandeau :

<https://www.985fm.ca/audio/537936/fermeture-des-bureaux-de-la-saaq-comment-obtenir-des-services>

Jeudi - FM 98,5 - Paul Arcand :

<https://www.985fm.ca/audio/538129/c-est-la-plus-grosse-transformation-numerique-actuellement-en-amerique-du-nord>



Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone :

Courriel :

Proulx, Marjolaine

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 13 février 2023 08:31
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Déjà deux semaines de franchises à la période de transition. On garde le cap!

Bonjour,

Un petit problème est survenu vendredi et le courriel que vous avez reçu il y a quelques minutes, pour ceux qui l'ont déjà vu, était resté bloqué dans la boîte d'envoi et est parti ce matin.

Je vous transmets celui-ci qui a été mis à jour. Bonne semaine à tous



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour tout le monde,

Voilà que nous avons déjà deux semaines de franchises à la période de transition. Notre plan progresse comme prévu, nous pouvons ainsi garder le cap sur les étapes de cette semaine. Nous nous ajustons en continu et nous sommes créatifs dans la recherche de solutions. Vous faites d'ailleurs preuve d'une capacité d'adaptation exemplaire et d'une grande résilience, et ce, en visant toujours à offrir le meilleur service à nos clients dans le contexte.

Depuis le 26 janvier dernier, début du grand déménagement, nous avons été en mesure d'offrir plusieurs services à l'aide de mesures de mitigation. Ainsi, vous avez permis à plus de 11 000 clients d'obtenir des services alternatifs. Pour les clients pour qui c'était impossible d'obtenir un service, vous leur avez proposé des rendez-vous ou fourni des informations pour que ce soit simple pour la suite. Bravo à tous!!!!

Du côté des collègues des services numériques, les travaux se déroulent comme prévu. Bien qu'il s'agisse d'un défi de taille de convertir 10 milliards de données en 1 milliard, cette étape est presque complétée. D'ailleurs, à titre d'information, il n'y a presque pas d'erreurs en raison de la grande qualité dans la conversion. Il y a déjà plus de 70 % des 15 000 étapes du plan de transition qui ont été réalisées. C'est tout un tour du chapeau!

Ce matin s'amorcera la dernière semaine de cette transition et, dès vendredi, nous intégrerons le nouveau monde tant attendu. Nous serons alors tous en apprentissage, mais j'ai tellement confiance en notre capacité d'adaptation que je n'ai aucune inquiétude. Communiquons simplement ce que nous vivons aux clients. Bien sûr, tout ne sera pas parfait, mais nous pouvons le dire. La majorité de nos clients comprennent très bien la situation et sont solidaires, puisqu'eux aussi sont tournés vers

l'avenir. C'est notre semaine de passage à nous tous et nous nous préparons aussi pour la grande ouverture.

En attendant le déploiement de SAAQclic, je vous invite à vous préparer pour la création de votre compte en ligne, notamment en ayant en mains votre avis de cotisation de l'année dernière, car dès le 17 février vous pourrez le faire en avant-première. D'ailleurs, dès samedi passé, des messages à la radio ont commencé à être diffusés afin que les clients puissent s'y préparer aussi.

Vous pouvez visionner ces [capsules SAAQclic info dans l'intranet](#). Cette semaine, je passe le flambeau à mon collègue Dave sur la chaîne qui prend le relais pour donner les explications sur les grands changements à nos clients.

Bravo à tous pour la super semaine que nous venons de passer. J'en profite pour remercier tous ceux qui ont été de garde la fin de semaine dernière, car plusieurs de nos collègues travaillaient pour maintenir nos activités et continuer les étapes de préparation.

Merci pour tout gang!

Passez une belle dernière semaine de transition! Faites attention à vous!



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage [redacted] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone : [redacted] Courriel : [redacted]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 17 février 2023 16:15
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Nous sommes enfin arrivés dans le nouveau monde!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour,

Ça y est, nous y sommes! Après 3 semaines de déménagement, nous sommes arrivés dans le nouveau monde depuis ce matin.

Afin de se préparer progressivement à l'ouverture officielle avec nos clients, les services ont repris aujourd'hui dans les centres de services, chez les mandataires et les commerçants, nous permettant ainsi de nous familiariser avec nos nouveaux outils de travail et nous approprier leurs fonctionnalités avant lundi matin.

Nous avons travaillé avec acharnement au cours des derniers mois pour être prêts à cette grande ouverture. Malgré toute notre préparation, nous vivons une période d'effervescence et de turbulences qui demandera de nombreux ajustements et nécessitera que nous soyons en mesure de nous adapter et de fournir des efforts soutenus. Je fais appel à votre engagement et à votre solidarité habituels afin qu'on puisse franchir tous ensemble les prochaines étapes et concrétiser notre grand projet d'offrir plus d'autonomie à nos clients.

Avec notre démarrage aujourd'hui, on voit que tout n'est pas parfait, mais tout le monde travaille d'arrache-pied pour identifier des solutions en continu. La communauté de superutilisateurs, actuellement en apprentissage, est déjà en action avec vous tous pour vous soutenir. Merci et soyons indulgents avec eux.

Durant la fin de semaine, vous serez plusieurs au rendez-vous pour vous exercer, accueillir des clients, intégrer des cas de la période de transition et connecter des commerçants. De plus, les équipes en santé et comportement des clients sont en formation cette fin de semaine. Merci à vous tous, nous avons cette occasion de bonifier notre préparation pour lundi.

D'ailleurs, d'autres collègues travaillent aussi cette fin de semaine. Dimanche matin, à 9 h, Dave Leclerc sera à Salut Bonjour! pour faire la promotion de SAAQclic et demander aux clients d'éviter de venir en point de service si ce n'est pas urgent.

Nul doute que nous allons y arriver ensemble. Nous pouvons compter sur notre grande équipe comme ce fut le cas lors de la période de transition. D'ailleurs, quelques collègues ont accepté de partager, dans leurs mots, comment ils vivent la transition! Lisez leurs témoignages dans l'intranet : [La transition vue par nos collègues!](#)

Je laisse le mot de la fin à plusieurs de vos leaders qui, tout comme moi, sont extrêmement fiers de vous.

C'est une histoire de famille, cet esprit est toujours présent au sein de notre direction régionale, à travers tout ce que nous vivons, et la beauté de tout ça c'est que nous sentons ce même état d'esprit dans toute la vice-présidence.

Isabelle Guimond, directrice régionale d'une équipe hyper engagée et mobilisée

La DREQ, c'est de pouvoir dire que ces réussites reposent sur le travail de toute une équipe dévouée et dédiée et non sur le travail d'une seule personne. Tous unis pour un même objectif!

Isabelle Cutnam, directrice régionale privilégiée d'être si bien entourée

La force de la DRCQ est l'équipe. Individuellement, chaque personne est extraordinaire, mais, tous ensemble, nous sommes exceptionnels. Le soutien, l'entraide, l'engagement, l'agilité et le plaisir sont au cœur de nos réussites. Je suis privilégiée d'être si bien entourée et de pouvoir compter sur votre précieuse collaboration.

Julie Guillemette, directrice régionale reconnaissante et tellement fière de son équipe

La grande équipe de la DRMM est inspirante par sa diversité, ses idées toujours florissantes, mais surtout par son esprit d'entraide qui fait la différence au quotidien. Une équipe est une force en mouvement et chaque membre qui la compose a son importance et son rôle à jouer dans l'atteinte des objectifs communs.

Élisabeth Demers, directrice régionale choyée

Mon équipe est fière d'avoir soutenu, jour après jour, les équipes des services à la clientèle dans la préparation et la gestion de la période de transition. C'est une fierté pour moi ce que nous avons accompli avec vous.

Alain Déry, directeur du plan de transition et du rodage

Wow! Comme je suis impressionnée par les personnes incroyablement compétentes et mobilisées qui m'entourent. Le plus beau en ce moment pour moi, c'est la cohésion entre les équipes, la collaboration qui est à son paroxysme et l'énergie phénoménale qui s'en dégage. Je suis survoltée par cette dose d'amour, d'entraide et de dévouement qui contribue sans aucun doute au succès de cette transformation numérique historique que nous vivons!

Annie Robitaille, chef de service des stratégies du déploiement opérationnel des changements

MERCI À TOUS DE FAIRE PARTIE DE L'ÉQUIPE!

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 24 février 2023 16:08
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Une semaine déjà!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour,

Une semaine déjà depuis le grand déménagement. Ça a été particulièrement exigeant pour nous tous, mais principalement pour les employés en contact avec les clients. Nous sommes tous fatigués, et ça sera le temps ce week-end de se reposer.

Nous avons emménagé dans notre nouvelle maison et il reste beaucoup d'améliorations à apporter. Tout n'est pas parfait et nous sommes en ajustement à vitesse grand V. Plusieurs boîtes restent à défaire et nous devons organiser notre espace pour s'y sentir chez nous. Les prochaines semaines seront donc encore parsemées de défis que nous adresserons les uns après les autres. C'est d'ailleurs ce que nous faisons jour après jour.

Malgré le contexte difficile, nos équipes dans le réseau de points de service sont rendues à près de 55 % de leur capacité comparée à l'année dernière en moins d'une semaine. Vous avez dépassé la cible que nous avons fixée. Laissez-moi vous dire à quel point je suis fier de vous. Vous êtes des champions!

Vos équipiers qui sont actuellement aux accueils dynamiques gèrent avec patience et brio les files d'attente, pour certains à l'extérieur de la maison dans le froid hivernal. Je voudrais aussi vous parler de nos superutilisateurs, ils sont courageux, dévoués et résilients. Évidemment, ils n'ont pas toutes les réponses à vos questions, mais ils sont vos alliés au quotidien.

Anne-Renée et les directrices régionales sont allées dans plusieurs centres de services pour prendre le pouls terrain. La semaine prochaine, Caroline ira également à votre rencontre à Gatineau et Laval. Toute l'équipe est avec vous pour vous soutenir et réussir.

Ce matin, j'étais avec des journalistes au centre de services de Hamel pour qu'ils puissent vivre une expérience « backstage ». Ils ont vu l'envers du décor et tout le travail que vous accomplissez pour assurer le service à la clientèle. En

espérant que ces actions permettent de mieux expliquer à nos clients ce que nous vivons actuellement. Merci à toute l'équipe de Hamell!

Plusieurs clients sont venus visiter SAAQclic cette semaine et consommer de nos nouveaux services en ligne tout comme nos commerçants. Ils ont reçu l'aide de plusieurs de vos collègues pour les connecter le plus rapidement possible. Nous avions prévu terminer cette opération la semaine prochaine, mais ils l'ont terminé avec succès hier en fin de journée. Les commerçants agrémentés sont donc tous connectés.

Certaines de nos équipes, en santé et en comportement, connaissent des défis importants et doivent traiter des dossiers de façon manuelle, mais sachez que les équipes de soutien ASRR et les services numériques sont à pied d'œuvre pour identifier les solutions. Chaque jour des ajustements sont apportés, ça démontre qu'on progresse bien.

L'ensemble de la SAAQ est avec nous et n'hésitez pas à échanger avec des collègues si vous en avez besoin. Chaque jour, nous adressons des priorités en fonction des problématiques et des ajustements sont apportés, par exemple, l'enjeu des lenteurs vécues cette semaine. Soyez assurés que toute l'entreprise travaille d'arrache-pied, nous sommes déterminés à réussir ce virage pour nos clients.

En terminant, vous serez en majorité en congé bien mérité en fin de semaine et d'autres, notamment les employés du soutien métier et commerçants et des employés en service à la clientèle dans l'Est du Québec, seront présents.

MERCI D'ÊTRE LÀ TOUT LE MONDE!



Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone : [REDACTED]

Courriel [REDACTED]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 5 mars 2023 19:13
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Annonces du week-end



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour à tous,

La semaine dernière a été particulièrement intense, accentuée par une exposition médiatique très importante qui nécessairement nous affecte tous. Malgré la turbulence actuelle, je vous demande de rester confiants, car j'ai la certitude que nous allons réussir tous ensemble. Ce n'est pas la première fois que nous sommes confrontés ensemble à de grands défis. J'ai besoin de chacun d'entre vous à mes côtés.

Nous voyons à quel point les services de la SAAQ sont intimement liés aux besoins de la population. Chaque jour, nous augmentons le nombre de clients que nous servons, malgré les défis technologiques vécus. Depuis le 16 février, c'est plus de 75 000 clients qui ont été servis dans les centres de services! C'est tout un tour de force avec les défis que nous avons d'être rendu là et c'est grâce à vous tous!

La stabilisation technologique se poursuit pour corriger les différentes problématiques que vous avez signalées aux superutilisateurs. Je suis conscient que c'est actuellement difficile pour vous de ne pas pouvoir servir pleinement les clients comme vous êtes habitués de le faire. Nous demeurons collectivement en période d'ajustements.

Un communiqué a été publié dimanche matin pour présenter le plan d'action de l'entreprise qui amènera des ajustements au déploiement de SAAQclic. Le plan est composé de 4 axes : limiter l'attente des clients, augmenter notre capacité de servir des clients par l'ajout de ressources dans les centres de services, simplifier l'authentification gouvernementale pour accélérer l'adhésion aux services numériques et améliorer nos communications auprès des clients avec une approche plus proactive pour illustrer tout ce qui a été fait.

D'ailleurs, nous avons demandé aux mandataires de contribuer pleinement à l'effort en augmentant, dès maintenant, les heures d'ouverture et d'offrir du sans

rendez-vous à la clientèle comme nous tous actuellement. Ils devront eux aussi assurer une gestion dynamique de la clientèle à l'extérieur de leurs bureaux pour réduire les files d'attente.

La grande nouveauté est que nous allons créer des espaces pour faciliter l'authentification gouvernementale dans certains centres de services et dans d'autres locaux avec des renforts pour créer des comptes SAAQclic plus facilement, sans pour autant affecter la capacité de nos centres de services.

Par rapport à l'élargissement de nos heures d'ouverture, la majorité des centres de services fonctionnent sur des heures étendues en semaine pour assurer le traitement des cas clients avec des échéances imminentes ainsi que les week-ends. Cette fin de semaine, douze centres de services ont servi près d'un millier de clients et, dans les prochaines semaines, nous serons en rotation pour permettre aux équipes de souffler, tout en gardant le cap pour répondre aux besoins urgents des clients. MERCI à tous ceux qui étaient présents. Pour tous ceux qui seraient en mesure de donner plus de disponibilités, je vous invite à informer vos gestionnaires.

Nous avons annoncé dans notre plan que 150 personnes viendraient prêter main-forte dans les centres de services pour différentes tâches. La semaine dernière, plus de 35 personnes des autres vice-présidences ont été formées, puis déployées pour appuyer les équipes sur le terrain. Nous sommes aussi en train de solliciter les retraités et déjà plusieurs d'entre eux ont levé la main pour venir nous aider en raison de leur attachement à l'entreprise.

Denis, Caroline, Anne-Renée, Julie, les deux Isabelle, Élisabeth et moi-même étions sur le terrain la semaine dernière avec vous. Nous avons tous pu expérimenter différents rôles pour vous soutenir. Nous sommes avec vous et nous ne lâcherons pas.

Nous poursuivons également nos efforts pour trouver des solutions pour mieux répondre aux besoins de nos clientèles de la ligne rouge, au cœur de notre mission d'assureur public.

MERCI À TOUS! On ne lâche pas!



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, [redacted] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone [redacted] Courriel : [redacted]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 13 mars 2023 17:23
À: Proulx, Marjolaine
Objet: TR: Nouvelle organisation du travail des directions régionales et du partenariat avec les commerçants



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour à toutes et à tous,

Dans le but d'adresser les défis auxquels nous faisons face avec la prestation de services des mandataires, une nouvelle organisation du travail des directions régionales est adoptée à compter d'aujourd'hui. L'objectif est d'assurer une gestion optimale du réseau des mandataires en permis et immatriculation par la mise en place d'un nouveau mécanisme de gouvernance.

Pour ce faire, les quatre directrices régionales se sont vu confier soit la responsabilité de la gestion de centres de services ou de mandataires.

Ainsi, Isabelle Cutnam sera responsable des mandataires de l'Est-du-Québec et Isabelle Guimond sera responsable des mandataires de l'Ouest-du-Québec. Elles auront, par ailleurs, la charge des quatre équipes en service du soutien à la prestation intégrée de services pour les mandataires.

Des ressources seront ajoutées à ces directions régionales afin de soutenir nos équipiers qui sont déjà sur le terrain. Ces nouvelles ressources permettront également la création d'équipes qui se déplaceront vers les mandataires à plus fort achalandage, pour les appuyer.

Quant aux centres de services, Élisabeth Demers s'est vu confier la responsabilité des centres de services de Montréal et de l'Ouest et Julie Guillemette ceux de l'Est et du Centre du Québec, elles auront la responsabilité des équipes régionales pour l'ensemble des centres de services SAAQ.

Par ailleurs, je souhaite vous informer que j'ai confié le mandat à Jean-François Doré d'assurer la gestion de l'ensemble de la relation partenariale avec les commerçants en leur offrant notamment un soutien personnalisé ainsi qu'assurer le lien avec les équipes CASA pour favoriser l'amélioration du portail Commerçants.

En terminant, je souhaite vous remercier encore une fois pour tout le travail que vous réalisez au quotidien, plus particulièrement pour tous les efforts soutenus que vous avez déployés au cours des dernières semaines.

Je suis convaincu que cette nouvelle organisation du travail permettra de mieux soutenir les défis auxquels nous faisons face.

Bonne journée!



Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone [REDACTED]

Courriel : [REDACTED]

Proulx, Marjolaine

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 19 mars 2023 09:46
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Bonjour!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour à toutes et à tous,

Nous commençons notre cinquième semaine de déploiement, merci à tous pour votre engagement et contribution exceptionnelle. Dans l'adversité, nous constatons la grande force de nos équipes en service à la clientèle qui sont au front depuis le début. Nous sommes tous conscients de ce qu'implique la situation actuelle, mais malgré les défis, je vous confirme que chaque semaine, nous progressons.

Ça va vite pour nous tous, mais je veux continuer à vous écrire chaque semaine pour partager le plus d'informations.

Voici nos grands jalons de la semaine dernière :

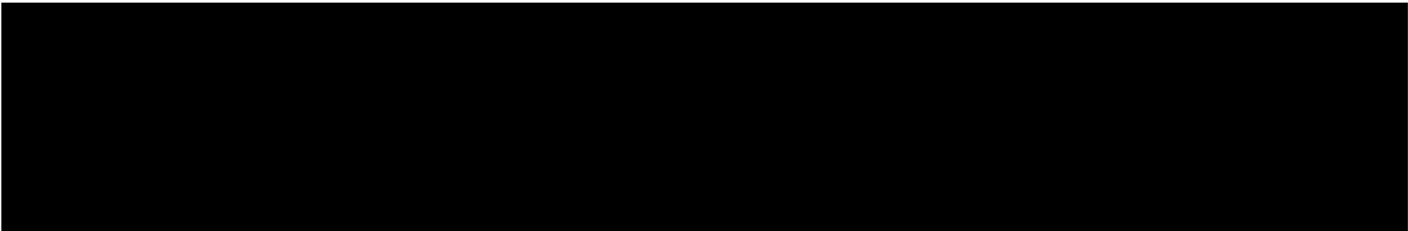
- Lancement des espaces SAAQclic dans 7 centres de services (Langelier, Gatineau, Laval, Longueuil, Lebourgneuf, Drummondville et Saguenay), les équipes ont permis à plus de 1 300 personnes de créer leur compte SAAQclic et plus de 1 000 ont pu compléter leur service de façon autonome sur Internet. Notre accompagnement des clients porte ses fruits.
- Implantation d'une nouvelle approche pour soutenir les clients qui sont à l'extérieur du pays et qui ne pouvaient pas déremiser leurs véhicules pour différents motifs. Nous avons géré une cinquantaine de cas.
- Depuis mardi midi, nous diffusons les temps d'attente sur notre site Web pour aider les clients dans leur choix d'endroit pour obtenir les services.
- Depuis mercredi, une nouvelle façon pour les clients de s'inscrire pour les demandes de reconnaissance d'expérience de conduite (échange de permis de conduire) qui nous permettra de mieux prioriser les rendez-vous.
- Depuis jeudi, dans plus de 90 % des centres de services, il restait des places au sans rendez-vous après la distribution des places à 7 h 30.
- Du côté des points de service et des équipes en santé et comportement, le nombre de clients que nous servons continue d'augmenter de jour en jour.
- En date de samedi, c'est plus de 110 000 clients qui ont créé leur compte SAAQclic

Nous avons aussi affiché des offres d'emploi partout au Québec pour avoir de nouveaux renforts, je suis conscient du contexte de pénurie de main-d'œuvre, mais persuadé que nous allons être en mesure d'embaucher plusieurs nouveaux collègues pour nous aider. Nous avons déjà reçu plusieurs candidatures.

Encore une fois, vous voyez dans les actions notre capacité à s'ajuster pour faire face aux défis. Vous êtes vraiment à la hauteur et je suis tellement fier de vous tous. En ce moment, toutes les équipes de la vice-présidence sont grandement sollicitées et le rythme est plus que soutenu. Merci pour votre grande solidarité et votre capacité à vous soutenir les uns les autres. Soyez vigilants avec vos collègues, nous avons besoin de tout le monde.

Merci aussi à tous ceux qui ont travaillé samedi dernier dans 11 centres de services ainsi qu'à ceux qui étaient en poste pour les soutenir.

La semaine prochaine, commenceront des activités médiatiques importantes pour faire la promotion du déremisage sur SAAQclic pour convaincre le plus de clients d'éviter de se déplacer.



Bonne semaine à tous. On continue ce marathon tous ensemble!



Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage, [redacted] Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone : [redacted]

Courriel : [redacted]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 26 mars 2023 13:42
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Nous voilà à notre sixième semaine de déploiement!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour tout le monde,

Nous commençons notre sixième semaine de déploiement et nous continuons de progresser. Les efforts soutenus que vous faites au quotidien portent leurs fruits, ne laissez personne vous dire le contraire. Rappelons-nous que ce que nous réalisons jour après jour est d'une envergure sans précédent. Restons fiers d'être ceux qui opèrent ces changements. Vous êtes courageux et résilients.

Cette semaine, nous avons encore une fois accompli beaucoup de choses ensemble, surtout quand nous regardons le nombre de clients que nous avons servis.

Ce week-end, il y avait plus de 100 personnes qui accueillaient les clients dans différents centres de services partout au Québec. Une nouvelle mesure financière temporaire pour reconnaître le travail des préposés aux permis et à l'immatriculation qui travaillent le samedi dans les centres de services a été déployée en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor. Cette nouvelle approche vise à appuyer les efforts qui seront consentis au cours des prochaines semaines pour répondre à la demande de la clientèle lors de notre plus forte période de l'année. Nous poursuivons nos efforts pour que les mandataires ajoutent des heures d'ouverture la fin de semaine également.

Du côté de l'embauche des renforts, en date d'hier, 17 embauches sont déjà confirmées et il y avait un *blitz* ce week-end pour compléter l'analyse de plus de 175 candidatures. Cette opération d'envergure est pilotée par la Direction générale des ressources humaines. Je suis fier que de nombreuses personnes soient intéressées à venir travailler à la Société.

Le service d'inscription en ligne pour permettre aux nouveaux résidents de faire reconnaître leur expérience de conduite à l'extérieur du Québec et ainsi procéder à l'échange de leur permis de conduire a obtenu un succès important : il y a déjà plus de 7 000 clients qui se sont inscrits. Cette nouvelle approche avec des critères de priorisation nous permettra d'avoir une meilleure gestion de nos rendez-vous et d'ajuster notre offre de services.

Par ailleurs, afin de se préparer à l'opération déremisage, plusieurs actions visent à informer notre clientèle qu'il est possible de déremiser un véhicule sans avoir à se déplacer. Des messages sont diffusés à la radio et des publications seront effectuées dans les quotidiens. De plus, une communication personnalisée sera également envoyée aux clients concernés pour les informer de façon proactive.

Un plan d'action pour accroître la capacité d'évaluation de l'état de santé et du comportement de nos clients a aussi été déployé. À cet effet, des renforts viennent aider les équipes pour le traitement des dossiers prioritaires du côté du comportement des conducteurs ainsi que pour le rattrapage du traitement des demandes de vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Ces mesures d'accélération permettront de prendre en charge les dossiers de nos clients dans les meilleurs délais possibles et d'assurer progressivement le plein rétablissement de nos activités.

Du côté des équipes qui soutiennent les commerçants, nous voyons que les modifications effectuées par les services numériques dans le portail commerçants contribuent de plus en plus à améliorer la situation. Tout l'accompagnement qui est offert jour après jour par nos équipes aide grandement les commerçants dans la transition. Vous innovez aussi en continu dans les approches. Nous avons beaucoup de rétroaction très positive de la nouvelle relation qui s'installe avec ces partenaires clés.

Quelques faits saillants :

- Près de 140 000 clients ont créé leur compte SAAQclic jusqu'à maintenant et nous avons dépassé le nombre de nouvelles adhésions à plus de 5 000 par jour.
- Un total de 86 bornes libre-service sont actuellement déployées dans 29 centres de services pour pouvoir faciliter l'autonomie des clients. Nous démarrons sous peu la prochaine phase.
- Plus de 200 personnes sont déployées en renfort dans différentes équipes, soit dans les Espaces SAAQclic, en services de soutien aux commerçants, en centres de services pour la gestion des accueils dynamiques et aussi du côté des équipes pour les services de santé des conducteurs pour le traitement des différents formulaires.

Bonne semaine! MERCI À TOUS.

Jean-Philippe McKenzie



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone : [REDACTED] Courriel : [REDACTED]

Dimanche, 2 avril 2023

Bilan de notre sixième semaine de déploiement



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour,

Nous en sommes maintenant à notre septième semaine de déploiement. Tout le monde contribue de façon soutenue à améliorer la situation afin d'offrir le meilleur service à nos clients. C'est intense comme chantier, j'en conviens. Nous sommes tous fatigués et nous continuons à donner tout ce que nous avons. Le congé de Pâques nous fera tous le plus grand bien.

Je tiens à vous partager quelques faits saillants de notre plan de reprise des services :

- Plus de 90 % des clients dont l'échéance est entre le début de l'année et la fin mars et 46 % dont l'échéance est en avril sont venus prendre leur photo.
- L'adhésion à SAAQclic se poursuit :
 - Près de 170 000 clients ont créé leur compte SAAQclic.
 - Plus de 20 000 déremisages et de transferts entre particuliers ont été réalisés dans SAAQclic.
 - Le transfert de propriété commence à être utilisé, plus de 4 000 clients ont réalisé la transaction de façon autonome, ce qui contribuera à diminuer l'achalandage dans les points de service.

Dès lundi, 4 nouveaux Espaces SAAQclic seront ouverts à Matane, Roberval, Rouyn-Noranda et Victoriaville. Les médias locaux parlent beaucoup de cette nouveauté pour la clientèle. Un autre bon coup de nos équipes.

Du côté des renforts dans les centres de services, 110 personnes sont maintenant embauchées et arriveront d'ici les prochaines semaines, dont 50 nouveaux employés qui entreront le lundi 3 avril pour être formés. De nombreuses équipes sont mobilisées pour accueillir ces nouveaux collègues. Merci de les aider à s'intégrer dans notre grande famille de l'accès.

Karl Malenfant et moi avons rencontré plusieurs collègues la semaine dernière au centre de services Hamel. À la suite de cette visite, nous avons convenu de poursuivre avec une approche « plus ciblée » pour continuer à améliorer notre

solution technologique et mieux identifier comment nous pouvons diffuser plus rapidement les meilleures pratiques. À cet effet, je vous annonce que les centres de services Hamel et Henri-Bourassa deviendront nos sites témoins pour l'ensemble de notre réseau. Des équipes des services numériques, accompagnées par des collègues de notre vice-présidence, y seront présentes chaque semaine, pour les prochaines semaines, pour continuer à identifier et résoudre les problèmes ainsi qu'identifier les besoins de support additionnel en collaboration avec les superutilisateurs.

Nous avons également repris nos rencontres avec nos partenaires, notamment ceux pour le volet médical. Des échanges ont été réalisés avec la Fédération de l'Âge d'Or du Québec et le Protecteur du citoyen. Ils sont conscients des efforts que nous mettons en œuvre dans notre plan de rétablissement de nos activités. J'en profite pour souligner le travail exceptionnel de nos équipes de l'arrière-guichet pour assurer les services à notre clientèle.

Une vigie en continu du réseau de mandataires est réalisée afin d'améliorer la performance de la prestation de services. Je tiens à remercier les équipes qui ont créé de nouvelles approches d'accompagnement et de suivi pour faire en sorte que les mandataires offrent la qualité de service attendue pour nos clients et contribuent à l'effort du plan de reprise.

Merci aussi aux 150 personnes qui accueillaient les clients dans différents centres de services partout au Québec cette fin de semaine et aux équipes du siège social qui étaient là pour assurer le soutien des activités. Merci pour votre grande disponibilité et votre engagement.

Chaque semaine, nous sommes rendus plus loin! Merci à tout le monde d'être au cœur du virage. Tous ensemble, nous nous préparons à la période du printemps.

Bonne semaine!



Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone : [REDACTED]

Courriel : [REDACTED]

Proulx, Marjolaine

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 10 avril 2023 16:53
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Nous débutons notre huitième semaine de déploiement



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour tout le monde,

J'espère que vous avez pu profiter des derniers jours pour reprendre des forces et prendre du temps avec vos proches. Notre septième semaine a été particulièrement mouvementée... Pour ceux qui ont été impactés par la tempête de verglas et les pannes des derniers jours, j'espère que vous et vos familles n'avez pas été trop touchés et que vous êtes corrects malgré tout. Notre grande équipe est là pour vous tous.

Plusieurs points de service ont dû fermer leurs portes en raison de ces pannes d'électricité, nous nous sommes mobilisés pour apporter les ajustements requis. Plus de 120 d'entre vous étaient au poste vendredi et samedi pour continuer à servir des clients. Je vous remercie! Plusieurs ont été d'ailleurs de garde tout le week-end. Merci pour votre engagement, je ne vous le dirai jamais assez.

Je vous annonce que les rencontres hebdomadaires d'équipes en services à la clientèle sont de retour dès cette semaine, à raison d'une fois le mercredi matin, afin de reprendre nos activités de formation continue et s'assurer de se mettre à niveau sur les mises à jour de nos outils de travail.

Voici quelques faits saillants

- Un sondage a été réalisé le 3 avril auprès des clients sans rendez-vous dans les centres de services de Granby, Lévis et Val-d'Or. Il a permis de constater que les 2/3 des clients qui se sont présentés auraient pu faire la transaction de façon autonome. Toutefois, à plus de 70 %, ces clients nous ont dit qu'en les accompagnant, ils allaient adopter de nouvelles habitudes.
- Pour le renouvellement des permis de conduire avec photo, une nouvelle approche sera lancée au début de la semaine en offrant des rendez-vous les samedis 15, 22 et 29 avril sur l'ensemble du territoire pour les clients dont l'échéance est de janvier à avril. L'objectif est que d'ici la fin avril, nous soyons à jour pour ce service.
- Nous avons franchi le cap de 150 nouveaux collègues embauchés pour venir rejoindre nos équipes. Nous avons implanté une nouvelle approche de formation pour faciliter leur intégration.

Nous gagnons en vélocité et nous sommes en mesure d'accueillir plus de clients chaque semaine. Le printemps va commencer à s'installer partout au Québec et,

pour nous, ça veut dire plus de clients qui viendront nous voir. Notre expérience des dernières semaines nous permettra d'éviter la création de files d'attente à l'extérieur de nos points de service.

Plusieurs parmi vous sont en redéploiement et font d'autres tâches. Je vous en remercie, c'est un grand défi de rétablir nos services et la contribution de tous démontre notre grande solidarité dans ce contexte.

L'ensemble de nos efforts contribue à améliorer la situation, chaque action compte. Pour reprendre une image significative, celle de la chaloupe : il est important que vous continuiez de ramer tous ensemble, vous avez la capacité de vous sortir de ces rapides.

Entraidons-nous tous ensemble! L'entreprise met aussi à notre disposition des outils pour tous ceux qui ont besoin de soutien, n'hésitez pas si vous en ressentez le besoin. Faites attention à vous.

Bonne semaine!



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, [redacted] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone [redacted] Courriel : [redacted]

Envoyé: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
17 avril 2023 10:37
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Nous commençons notre neuvième semaine de déploiement



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT
À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour tout le monde,

En fin de semaine, 34 points de service étaient ouverts samedi pour servir les clients sur rendez-vous seulement. Merci aux 200 employés qui étaient présents et à tous ceux qui étaient en poste en soutien cette fin de semaine. Nous avons ouvert des rendez-vous pour nous concentrer sur le *blitz* de renouvellement des permis de conduire avec photo.

Notre premier objectif du plan de reprise est de servir tous les clients qui doivent reprendre leur photo d'ici la fin avril, pour éviter qu'ils se présentent en mai ou juin. Une campagne de communication sur les médias sociaux appuie cette opération depuis mardi dernier. Que ce soit avec ou sans-rendez, nous priorisons ces clients d'ici la fin avril pour pouvoir être à jour au début du mois de mai.

J'ai été moi-même un de ces clients ce week-end. J'ai obtenu un rendez-vous par notre site Web et je suis allé au centre de services Hamel. Il y avait de nombreux clients qui avaient des rendez-vous. J'ai fait la file de préouverture comme tout le monde. J'ai rencontré plusieurs collègues qui étaient à l'œuvre. J'ai vraiment eu un super service, de l'accueil jusqu'à mon départ. J'aurai immortalisé mon changement de décennie avec vous et ma nouvelle photo n'est pas meilleure que la dernière selon l'équipe. L'ensemble de mes documents étaient ensuite accessibles dans SAAQclic.

Je vous ai parlé dernièrement de nos deux sites témoins, soit les centres de services Hamel et Henri-Bourassa, qui permettent aux équipes des services numériques d'observer et documenter les écarts que vous vivez dans certaines situations pour identifier plus rapidement les améliorations à apporter. Après quelques visites, les principaux constats tournent autour d'améliorations du panier d'achats et des différentes conditions associées aux transactions de permis de conduire lors de la reconnaissance de l'expérience de conduite ou de l'évaluation. Les travaux des prochaines semaines seront orientés sur ces sujets. Les équipes des services

numériques continuent de prioriser l'amélioration des fonctionnalités des différents portails. Je peux constater leurs efforts quotidiennement lors des rencontres de suivis que nous tenons.

Du côté des services en santé et en comportement, grâce aux travaux d'assurance qualité effectués dans les deux dernières semaines, nous avons constaté que des améliorations sont nécessaires en ce qui a trait aux lettres lors de prise de décision. Un plan d'action spécifique sera réalisé sur cette thématique conjointement avec les services numériques. Ces actions vont nous permettre de réduire nos opérations manuelles actuelles.

Voici les principaux jalons que nous avons franchis :

- Un moment important, soit le démarrage de la production des avis de renouvellement pour les immatriculations pour plus de 360 000 véhicules. Comme annoncé dans notre calendrier, l'impression ce week-end de plus de 270 000 avis d'immatriculation pour les clients dont l'échéance est en avril. Un délai sera accordé à ces clients jusqu'à la fin du mois de mai pour payer. Chaque processus fait l'objet d'une assurance qualité importante avant le redémarrage. Les clients vont commencer à recevoir le tout d'ici la fin de la semaine.
- Du côté du déremisage, nous continuons à prendre de l'avance par rapport à l'année dernière. Plus de 63 351 transactions de déremisage ont été effectuées par les clients sur SAAQclic comparativement à 47 540 transactions Web pour la même période, ce qui représente une augmentation de 133 %.
- Bonne nouvelle à propos des renforts dans les différentes équipes pour assurer la reprise! Nous avons atteint notre objectif en franchissant le cap de 200 nouveaux employés. Les formations se poursuivent. Nous regardons actuellement pour renforcer d'autres secteurs avec des embauches du côté du comportement des conducteurs et du soutien aux commerçants.

Merci à tous de continuer avec nous et bienvenue à tous les nouveaux collègues qui joignent la SAAQ depuis quelques semaines. Je suis convaincu que vous pourrez compter sur vos collègues pour faciliter votre intégration.

Nous entamons déjà notre neuvième semaine de déploiement. Je vous rappelle mon petit vidéo lors de notre dernière rencontre, nous avons de plus en plus de clients qui sont avec nous dans ce grand marathon. Prochainement, nous organiserons une rencontre pour que je puisse échanger avec vous tous.

Bonne semaine!

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 23 avril 2023 18:57
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Dixième semaine de déploiement : on garde le cap!



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour,

En fin de semaine, nous avons poursuivi le *blitz* de renouvellement des permis de conduire avec photo. À cet effet, 30 points de service étaient ouverts ce samedi pour servir les clients. De plus, plusieurs collègues étaient là afin d'accélérer l'émission des vignettes de stationnement pour personnes handicapées. Merci aux 210 employés et nombreux gestionnaires qui étaient en poste ce week-end.

Concernant le traitement des dossiers en lien avec la santé, ce sont plus de 22 500 dossiers clients qui ont été traités. L'embauche de techniciens pour soutenir le traitement des dossiers médicaux est en cours et l'arrivée d'une première cohorte est prévue cette semaine.

Un deuxième sondage a été réalisé cette semaine dans les files d'attente des centres de services de Lévis et Granby. Les clients confirment vouloir être accompagnés dans l'adoption du numérique. C'est dans ce contexte que, dès lundi, cinq nouveaux Espaces SAAQclic seront déployés dans les centres de services de Sherbrooke, Alma, Gaspé, Thetford Mines et La Sarre. Ces espaces s'inscrivent dans notre vision de rendre autonomes nos clients pour pouvoir consacrer davantage de temps aux clientèles à risque et aux clientèles ayant des besoins spécifiques. Malgré nos défis, nous restons alignés sur notre cible d'évolution.

Cette semaine, dans les médias, nous avons commencé à entendre des témoignages positifs d'expériences vécues, comme « il ne faut pas arriver à des conclusions sans l'avoir vécu ». Plusieurs éléments ont été soulignés, notamment la gestion de l'accueil dynamique avec ou sans rendez-vous, le délai d'attente correspondant à celui inscrit sur notre site Web, la qualité du service reçu, le professionnalisme des employés et comment l'approche avec rendez-vous est efficace. J'ai eu la chance d'échanger avec plusieurs collègues des autres vice-présidences qui viennent nous prêter main-forte et ils sont unanimes sur l'engagement et le dévouement dont vous faites preuve pour offrir le meilleur service à la clientèle.

Ces témoignages constituent une belle reconnaissance quant à l'excellence de notre travail découlant de tous nos efforts au quotidien, surtout dans un contexte où tout n'est pas parfait. Sans égard à votre

rôle dans la vice-présidence, soyez fiers de comment nous progressons grâce à vos efforts, car vous contribuez tous de près à faire de cette transformation un succès.

Le volet immatriculation va de mieux en mieux, les équipes continuent de travailler à améliorer le panier d'achat. D'ailleurs, nous avons eu des témoignages des deux plus gros groupes de commerçants cette semaine et ils avaient beaucoup d'éloges sur les améliorations du portail commerçants et du soutien qui leur est offert par nos équipes.

Deux journées d'analyse de cas clients auront lieu au cours de la semaine avec les équipes CASA à Henri-Bourassa pour les améliorations à apporter en évaluation des compétences et en reconnaissance de l'expérience de conduite. Caroline Pilon élabore actuellement un plan d'action, conjointement avec les services numériques, pour prioriser les améliorations. Nous vous partagerons le tout. Les problèmes se précisent et les solutions aussi.

Voici quelques faits saillants

Depuis le 20 février :

- Plus de 135 000 permis de conduire ont été produits et envoyés aux clients.
- Plus de 200 000 plaques d'immatriculation ont été transmises chez les clients.
- Plus de 250 000 comptes SAAQclic ont été créés.
- Plus de 760 000 clients ont été servis dans les points de service.
- Plus de 1,5 million d'avis de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation ont été acheminés par la poste.

C'est impressionnant! Vous voyez à quel point l'ensemble de l'entreprise est impliqué dans les services aux clients. Implanter CASA, ça voulait aussi dire de redémarrer l'ensemble des autres fonctions associées aux services à la clientèle, soit des défis que nous relevons jour après jour!

Anne-Renée Beaulieu me soulignait ce week-end qu'elle avait hâte d'aller à votre rencontre pour s'imprégner de notre nouvelle réalité. Ne soyez pas inquiets, vous la reverrez très bientôt. Nous suivons de près les gains que nous faisons chaque semaine et mettons en valeur au quotidien le travail effectué par les équipes pour assurer la reprise des services.

« Toutes les équipes gagnent en expérience et en expertise sur le terrain dans notre nouveau monde, et ce, malgré les défis auxquels elles sont confrontées tous les jours. Les dernières semaines ont permis de bien préparer les équipes à notre VRAI mois de mai qui est à notre porte. Elles seront en mesure de servir les clients en s'ajustant avec résilience et en étant soutenues par leur engagement indéfectible envers notre client ».

Anne-Renée Beaulieu, leader de la coordination des centres de services

Les membres du comité de direction de l'accès sécuritaire au réseau routier et moi sommes très fiers et impressionnés du chemin parcouru par les équipes et par ce que nous continuons tous à faire pour construire ce nouveau monde. On garde le cap!

Bonne semaine!

Société de l'assurance
automobile

Québec 

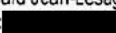
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

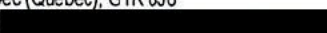
Jean-Philippe McKenzie

Vice-président

Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier

333, boulevard Jean-Lesage  Québec (Québec), G1K 8J6

Téléphone : 

Courriel : 

Proulx, Marjolaine

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 17 mai 2023 11:25
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Votre poulx après la rencontre du personnel ASRR

Bonjour à toutes et à tous,

Merci d'avoir pris le temps de vous joindre à notre rencontre ce matin. Ce moment était très important pour moi.

Pour nous permettre de nous ajuster en continu, je vous invite à nous faire part de vos commentaires [en cliquant ici](#). J'ai besoin que vous me partagiez vous aussi des anecdotes et vos bons coups.

On reste tous solidaires, je suis si fier de vous! Soyez-le vous aussi. Merci de tout cœur pour votre engagement.

Au plaisir de tous vous revoir!



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone : [REDACTED] Courriel : [REDACTED]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 29 mai 2023 11:45
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Fin du mois de mai et perspective pour juin



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour à tous,

Lors de notre rencontre du 17 mai, j'étais vraiment content de pouvoir m'adresser à vous et d'avoir cette chance de faire un premier bilan et de remettre en perspective ce que nous avons vécu tous ensemble.

Merci à tous ceux qui m'ont écrit par la suite. J'ai eu de nombreux témoignages très touchants! Quand je parlais de la force de notre grande équipe, c'est également une thématique qui est ressortie dans vos propos : « équipe soudée », « esprit de famille », « entraide et partage de connaissances », « cohésion d'équipe » et « bien entouré et épaulé ». D'ailleurs, en réponse à la question « Êtes-vous fiers de travailler à la SAAQ? », la moyenne est à 75 %.

La semaine dernière, nous avons eu un comité ministériel d'organisation du travail (CMOT) avec les représentants syndicaux durant lequel nous avons fait le point sur l'avancement du déploiement de SAAQclic. Nous avons partagé ce qui restait à faire pendant la période de stabilisation pour continuer à effectuer les corrections requises afin de stabiliser nos processus de ligne rouge. Nous avons également échangé sur la nécessité de regarder en avant, l'importance de la confiance mutuelle et comment nous pouvons collaborer pour améliorer la fierté de travailler à la Société.

Plusieurs d'entre vous ont exprimé qu'il serait pertinent d'avoir de nouvelles formations pour consolider les acquis. Les équipes de formation élaborent actuellement deux nouvelles activités pour les employés des centres de services afin de présenter les nouveautés, revenir sur différents changements et vous permettre de poursuivre vos apprentissages. C'est une belle opportunité pour intégrer les trucs que plusieurs ont développés et aussi identifier des actions de contournement qu'il faut éviter, car elles amènent des difficultés d'intégration de données par la suite. Nous sommes tous encore en apprentissage.

Du côté des équipes en santé et comportement, nous avons décidé d'effectuer de nouvelles embauches pour permettre de continuer à mettre à jour les dossiers des clients, tout en effectuant une assurance qualité pour permettre aux équipes des services numériques de poursuivre la correction des anomalies que vous avez identifiées.

En janvier, j'avais mentionné qu'il était nécessaire de rendre permanents plusieurs postes dans les équipes de service à la clientèle au sein de la vice-présidence et que nous allions faire une première étape conjointement avec les équipes des ressources humaines d'ici l'été. En date du 15 juin 2023, 230 postes à travers le Québec deviendront permanents. Une belle avancée!

Par ailleurs, les deux prochaines semaines seront influencées par la fin de la période de déremisage vers le 5 juin et la fin de l'arrêté ministériel sur la prolongation des transits à 60 jours le 8 juin, ce qui risque d'augmenter le nombre de clients qui viendront nous voir pour régulariser leur dossier. Nous nous ajusterons comme nous savons si bien le faire.

J'en profite pour vous partager une des anecdotes que j'ai reçues : « Un monsieur est venu faire une réévaluation de compétences et le système bloquait avec un message qui disait que le candidat n'avait pas l'âge légal. Imaginez-vous, il avait 102 ans. Dans le paramétrage, nous n'avions pas prévu que des gens ayant plus de 100 ans auraient à faire une réévaluation. Le système est reparti à zéro après 100 et lui donnait 2 ans. Du jamais vu à Henri-Bourassa! »

Vous pouvez m'en envoyer d'autres, ça me fait toujours plaisir de vous lire. Continuons de partager nos anecdotes.

Le week-end dernier, il y avait plus de 150 d'entre vous qui étiez au poste pour servir des clients ou assurer le soutien aux différentes équipes. Merci à tous!

Chaque semaine, nous continuons d'avancer!

Jean-Philippe McKenzie



Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, [REDACTED] Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone : [REDACTED] Courriel : [REDACTED]

De: Proulx, Marjolaine de la part de McKenzie, Jean-Philippe
Envoyé: 27 juin 2023 08:23
À: Proulx, Marjolaine
Objet: Message estival - Quatrième mois de déploiement



MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT À L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER

Bonjour à vous tous,

Nous venons de compléter notre quatrième mois de déploiement de nos nouveaux outils et des nouvelles façons de faire qui y sont associés, ce n'est pas rien! Chaque semaine, on progresse et on s'améliore.

C'est ce qui ressort aussi de l'ensemble de nos équipes, vous avez su vous ajuster avec agilité, trouver des solutions créatives et maintenir notre cap malgré la turbulence. Vous faites un travail exceptionnel à chaque jour. D'ailleurs, nous avons eu des résultats préliminaires d'un sondage réalisé auprès des clients que nous avons servis en mars et le taux de satisfaction était de 7,8. Bravo à tous, c'est grâce à vous!

Un nouvel arrêté ministériel a été pris il y a deux semaines et nous avons également annoncé une nouvelle mesure, soit la réutilisation de la photo pour les clients qui ont des dates de renouvellement à partir de juin. Notre objectif est de libérer environ 40 000 places par mois dans les points de service d'ici décembre.

Cette nouvelle marge de manœuvre nous permettra de poursuivre nos apprentissages des nouvelles façons de faire, de bonifier notre compréhension des procédures et d'offrir de nouvelles plages de rendez-vous pour améliorer l'accessibilité de nos services en immatriculation par exemple.

Plusieurs équipiers me demandaient pourquoi ne pas l'avoir fait avant? Parce que nous devons faire du développement et que nous avons privilégié corriger des anomalies identifiées par les SU. C'est à partir du 15 juillet que les clients vont commencer à recevoir une facture avec leur nouveau permis et ils pourront la payer sans se déplacer. Les clients recevront tous une communication personnalisée dans les prochains jours et ceux qui ont pris un rendez-vous par Booking seront invités à annuler leur rendez-vous pour laisser leur place à d'autres clients.

Cette mesure nous aidera à retrouver plus vite un équilibre concernant le nombre de clients que nous servons chaque semaine. Dans un autre ordre d'idées, les mesures de mitigation sont en diminution avec les corrections apportées dans les dernières semaines, nous estimons à 800 lettres produites par semaine. Nous suivons les principaux cas afin de pouvoir appliquer les correctifs et éviter aux clients de revenir plusieurs fois.

J'ai reçu d'excellents commentaires de plusieurs d'entre vous sur les nouvelles formations que vous avez eues en juin. La nouvelle approche a été appréciée et l'équipe de formation va continuer sur cette voie pour nous aider à consolider les acquis. Nous devons continuer à nous développer tous ensemble si nous voulons continuer à gagner en confiance et améliorer nos réflexes au bénéfice des clients. Merci à tous ceux qui participent à la préparation du matériel et à la diffusion depuis le début du déploiement, c'est un travail titanesque qui a été réalisé.

Les travaux pour déployer les espaces SAAQclic dans chaque centre de services progressent très bien. D'ici le début juillet, nous aurons terminé le déploiement. C'est maintenant à nous de jouer avec ces outils et j'ai besoin de tout le monde pour être des ambassadeurs pour faire migrer les clients vers la prestation de services autonome. J'ai de nombreux échos très positifs de clients qui, une fois accompagnés par nous, étaient ravis de pouvoir utiliser SAAQclic.

Nos principaux chantiers de l'été :

- Mettre en œuvre la réutilisation de la photo;
- Préparer la période de remisage qui s'en vient à partir de septembre pour convaincre plus de clients à utiliser SAAQclic;
- Poursuivre la priorisation et la correction des anomalies surtout pour l'évaluation des compétences, de la santé et du comportement (nos services de ligne rouge) pour réduire les opérations manuelles et mieux accompagner nos clients;
- Poursuivre la formation de tous et améliorer la banque de connaissance;
- Assurer le retour des équipiers des équipes de soutien actuellement en renfort vers leur mandat d'origine;
- Poursuivre nos travaux pour développer nos activités de ligne rouge, par exemple le service de reconnaissance d'expérience de conduite, tout en clarifiant les rôles et responsabilités surtout en lien avec nos apprentissages récents.

Nous avons quand même beaucoup de pain sur la planche, mais avec l'engagement de tous, nous allons réussir tout en permettant à tous de se relayer pour prendre des vacances.

J'ai rencontré l'ensemble des gestionnaires de la vice-présidence le 15 juin dernier et j'ai utilisé l'image d'un atterrissage sur un porte-avion pour illustrer l'ampleur du défi que nous avons relevé tous ensemble! Ce qui ressort des échanges, c'est que nous avons réussi grâce au travail d'équipe.

Je suis convaincu que ce que nous avons vécu ensemble nous a rendus plus forts comme équipe! Nous avons appris à faire face à encore plus d'incertitude, à nous adapter et à travailler main dans la main pour innover dans l'adversité. De mon côté, c'est une preuve de confiance mutuelle et de notre capacité à continuer à évoluer avec détermination et en équipe.

Je tiens à vous remercier du fond du cœur pour votre engagement et votre travail acharné pendant cette période. Sans chacun de vous, nous n'y serions tout simplement jamais arrivés.

Au début de septembre, je serai en tournée dans plusieurs centres de services du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

Bon été à tous! Il est important de recharger ses batteries avec les vacances, j'espère que vous en profiterez. Soyez prudents sur les routes svp, soyons des exemples pour les autres conducteurs.

Jean-Philippe McKenzie

Société de l'assurance
automobile
Québec
Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Jean-Philippe McKenzie
Vice-président
Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier
333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec), G1K 8J6
Téléphone : Courriel :