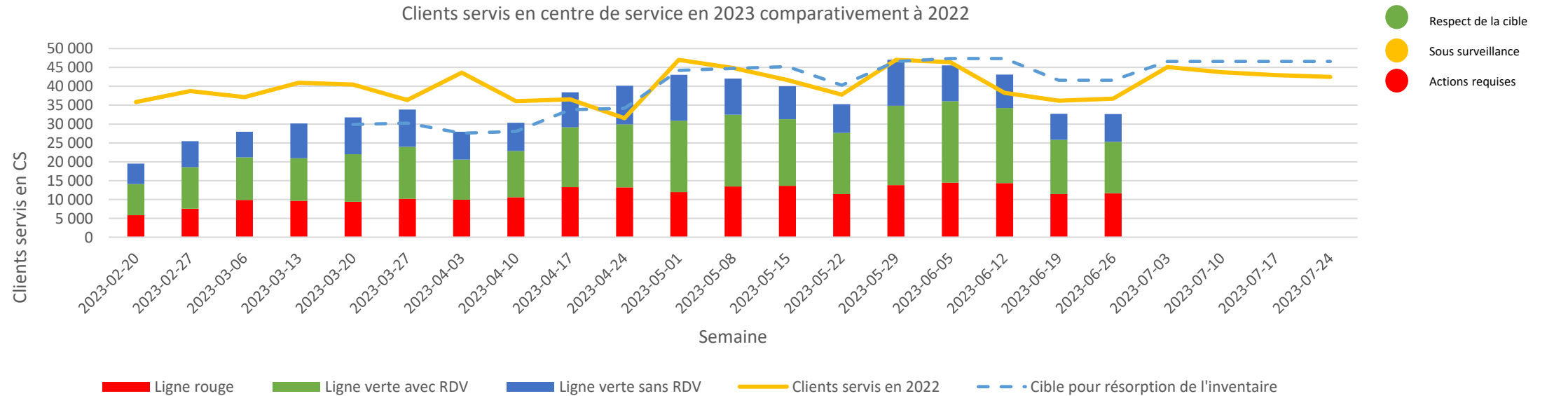


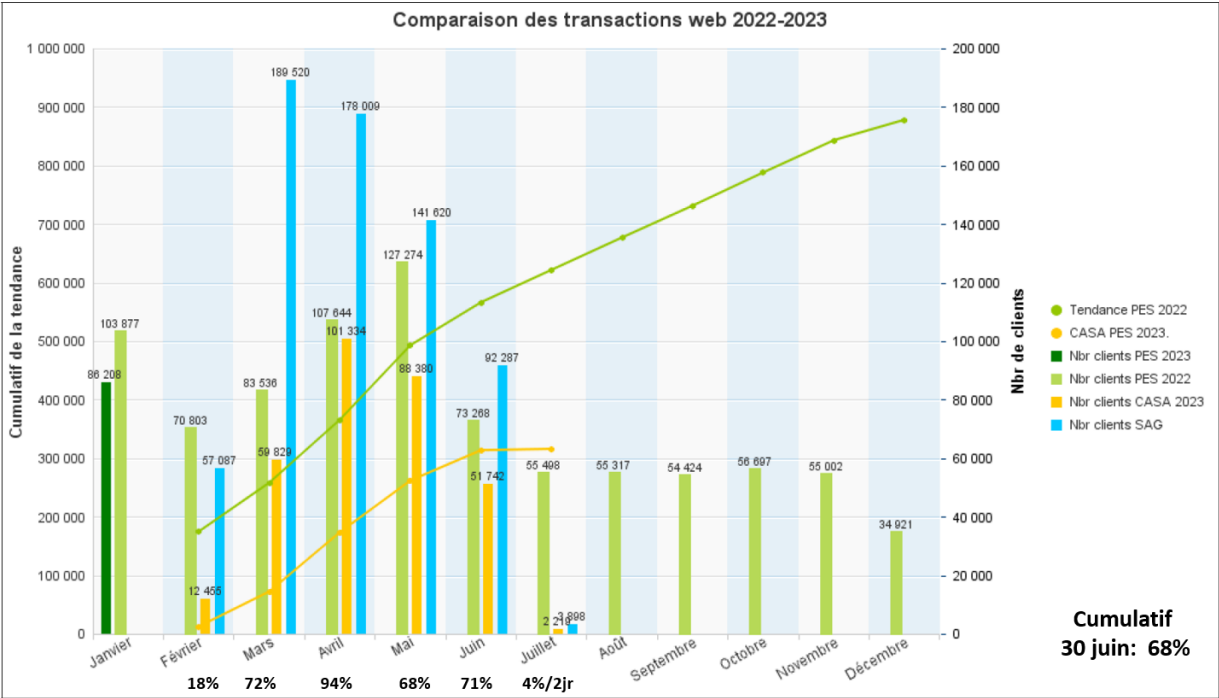
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 6 juillet 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centre de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	●	- Avec rendez-vous: 20 minutes - Sans rendez-vous: 41 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 36 720	●	32 709 clients ont été servis au cours de la dernière semaine en centre de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)		●	67 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 15 jours. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance. La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité des autres services. Cible pour un retour à vert : 15 juillet
Date de retour à la normale	12 août	●	En juin, davantage de clients sont venus en points de service pour leur renouvellement avec photo que les estimations initiales en raison du manque de visibilité de cette mesure. Les employés en renfort sont en cours d'apprentissage des transactions d'immatriculation ce qui impacte la vélocité globale temporairement.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	●	Depuis le début du déploiement février 2023 : 68 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juillet 2022 : 15 179	●	Moyenne journalière juillet 2023 (3 au 5 juillet) : 18 392

Services en personne



Prestation électronique de services



Téléphone

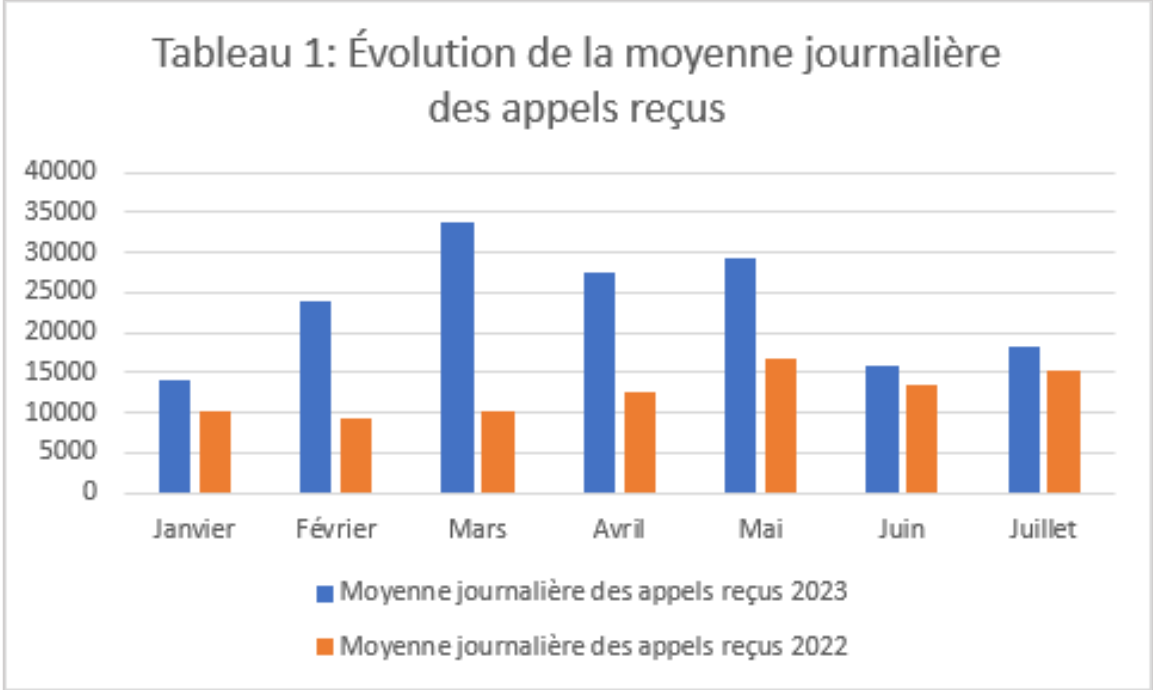


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 6 juillet 2023

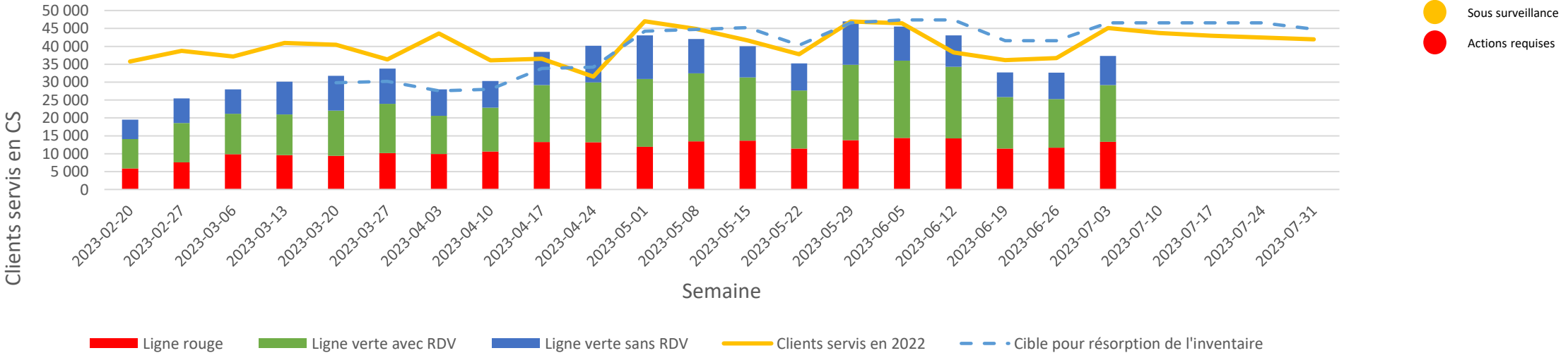
	Cible		État de situation		Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août	276 K services rendus, reste 10 K à faire (clients dont l'échéance est en mai)		Plan lié à la réutilisation photo, les actions suivent leur cours.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
	Fin novembre	Pour l'Arrêté du 1 ^{er} juin au 1 ^{er} septembre: 91 K services rendus, 83 K à faire		Retour au vert prévu au 15 juillet. Pourrait se décaler en août puisque les clients continuent de se présenter à leur rendez-vous.	
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	31 juillet	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 354 K services rendus, reste 92 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022. Commerçants : Depuis le début de l'année, 74 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 214 K services rendus, reste 121 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022		Les clients sont priorisés en continu en points de service au sans rendez-vous.	• Arrêté: 9 mars au 8 avril 2023, transit valide 60 jours (au lieu de 10 jours). • Fin de la validité des transit 60 jours en date du 8 juin. • La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	31 juillet	Théoriques : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 333 K services rendus, reste 88 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022 Pratiques : Depuis le début de l'année, 91 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 109 K services rendus, reste 33 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		77 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juillet. Pour examens pratiques, 26 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet 71 % en offrent pour août. Grilles de rendez-vous de septembre ouvertes	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 107 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 43 K services rendus, reste 27 K à faire d'ici la cible dans un contexte d'augmentation de l'immigration		L'adoption du nouvel Arrêté ministériel suit son cours. Les critères de priorisation de la clientèle seront ajustés afin de leur octroyer un rendez-vous au bon moment.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 août 2023.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Les activités sont conformes au plan de reprise.	• Projet en cours en partenariat avec le MSSS pour éliminer 50 000 formulaires de contrôle médicaux en lien avec le redémarrage des contrôles pour les 80 ans et plus

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 13 juillet 2023

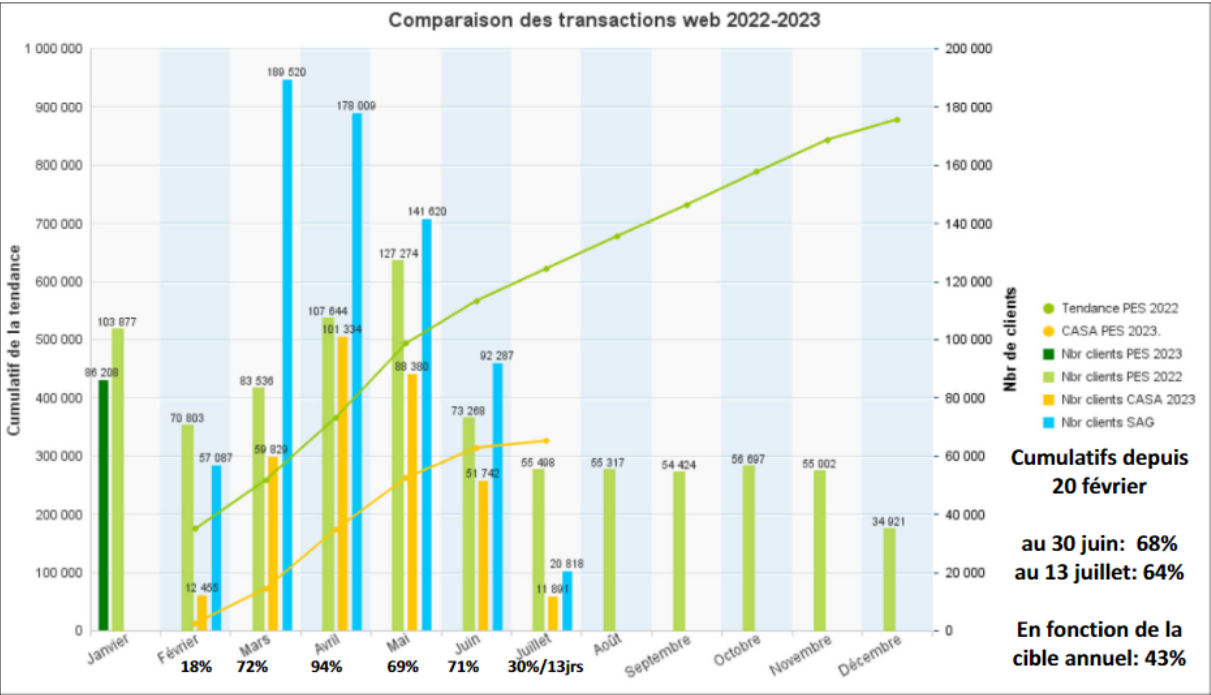
	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	●	- Avec rendez-vous: 22 minutes - Sans rendez-vous: 43 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 45 107	●	37 634 clients ont été servis au cours de la dernière semaine en centres de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)		●	70 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance. La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité des autres services.
Date de retour à la normale	12 août	●	40 000 clients de plus que ce qui était anticipé se sont déplacés dans les points de service. Pour juillet, si le rythme se maintient, 20 000 clients de plus qu'anticipé dans les points de service (hypothèses actualisées en conséquence). Réutilisation de la photo à partir du 17 juillet tel que prévu et actions de communication pour informer la clientèle en cours.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	●	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 13 juillet) : 64 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juillet 2022 : 15 179	●	Moyenne journalière juillet 2023 (3 au 12 juillet) : 18 995

Services en personne

Clients servis en centres de services en 2023 comparativement à 2022



Prestation électronique de services



Téléphone

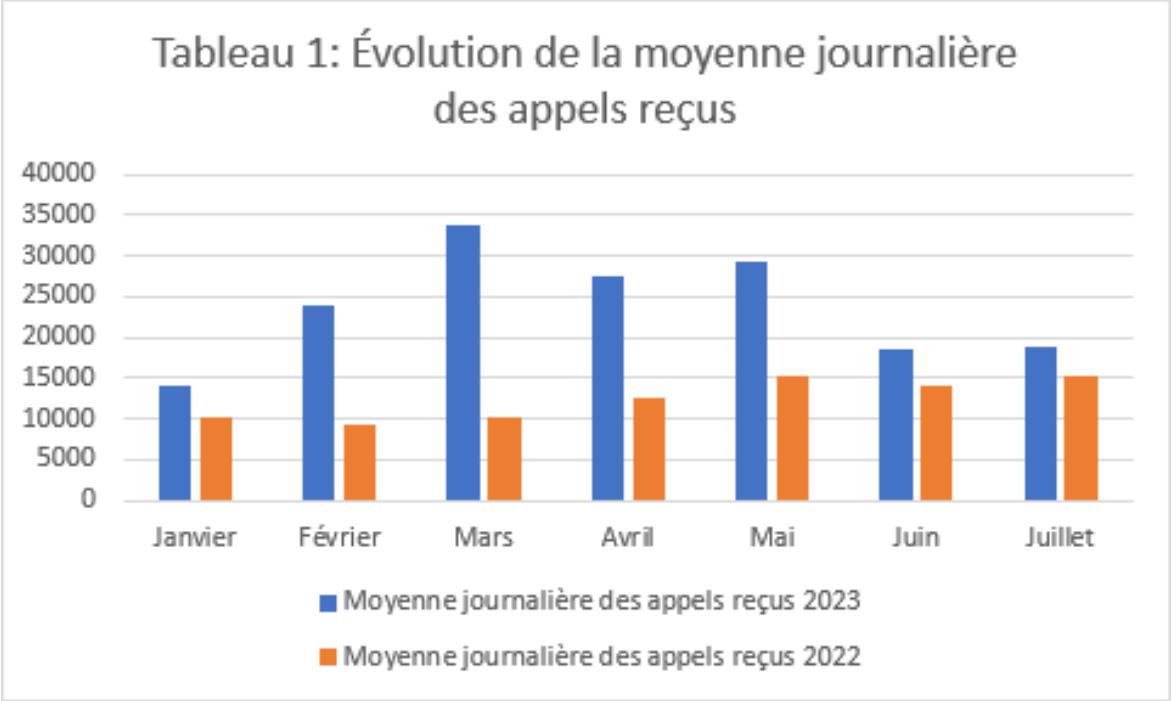


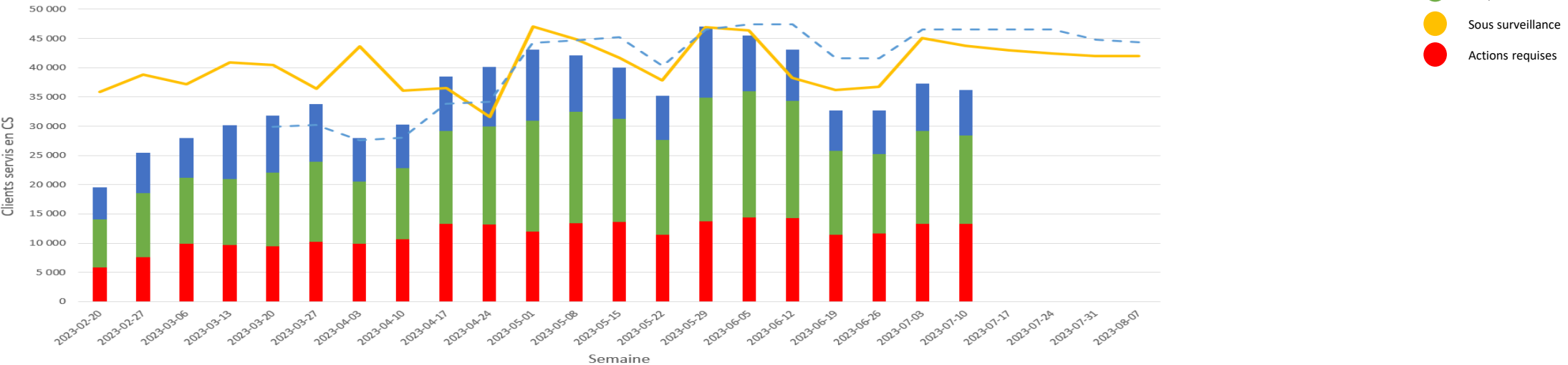
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 13 juillet 2023

		Cible		État de situation	Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août	279 K services rendus, reste 8 K à faire (clients dont l'échéance est en mai)		Plan lié à la réutilisation photo, les actions suivent leur cours. Début des envois le 17 juillet, comme prévu.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
	Fin novembre	Pour l'Arrêté du 1 ^{er} juin au 1 ^{er} septembre: 95 K services rendus, 79 K à faire			
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 372 K services rendus, reste 117 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022. Commerçants : Depuis le début de l'année, 74 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 224 K services rendus, reste 123 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022		Les clients sont priorisés en continu en points de service au sans rendez-vous.	• Arrêté: 9 mars au 8 avril 2023, transit valide 60 jours (au lieu de 10 jours). • Fin de la validité des transit 60 jours en date du 8 juin. • La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	Théoriques : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 349 K services rendus, reste 126 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022 Pratiques : Depuis le début de l'année, 92 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 115 K services rendus, reste 46 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		70 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juillet et 95 % en août. Pour examens pratiques, 26 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet 57 % en offrent pour août et 86 % en septembre	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 108 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites.		Adoption du nouvel Arrêté ministériel. Les critères de priorisation de la clientèle ont été ajustés afin de leur octroyer un rendez-vous au bon moment selon leur situation.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Les ajustements apportés quant à l'habilitation du personnel et au processus de saisie manuelle ont permis de maintenir la cadence de traitement. La situation demeure sous surveillance dans l'attente d'améliorations à la solution de reconnaissance optique.	• Projet en cours en partenariat avec le MSSS pour éliminer 50 000 formulaires de contrôle médicaux en lien avec le redémarrage des contrôles pour les 80 ans et plus

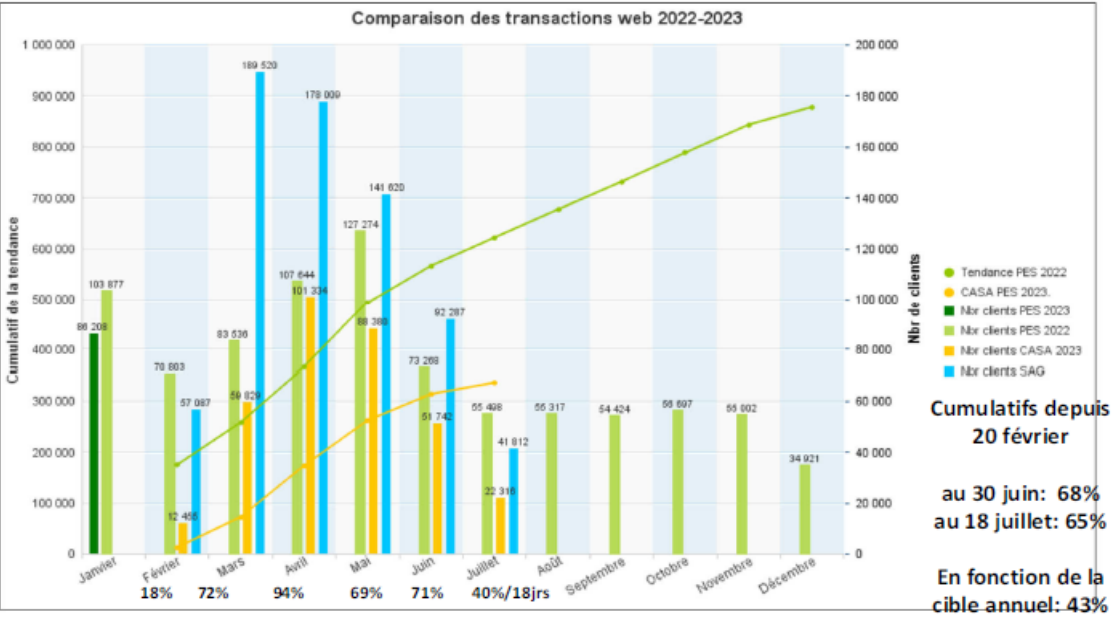
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 20 juillet 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	●	- Avec rendez-vous: 20 minutes - Sans rendez-vous: 38 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 43 754	●	36 963 clients ont été servis au cours de la dernière semaine en centres de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)		●	65 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance. La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité des autres services.
Date de retour à la normale	12 août	●	Réutilisation de la photo à partir du 17 juillet tel que prévu et actions de communication pour informer la clientèle en cours.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	●	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 18 juillet) : 65 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juillet 2022 : 15 179	●	Moyenne journalière juillet 2023 (3 au 19 juillet) : 17 716

Services en personne



Prestation électronique de services



Téléphone

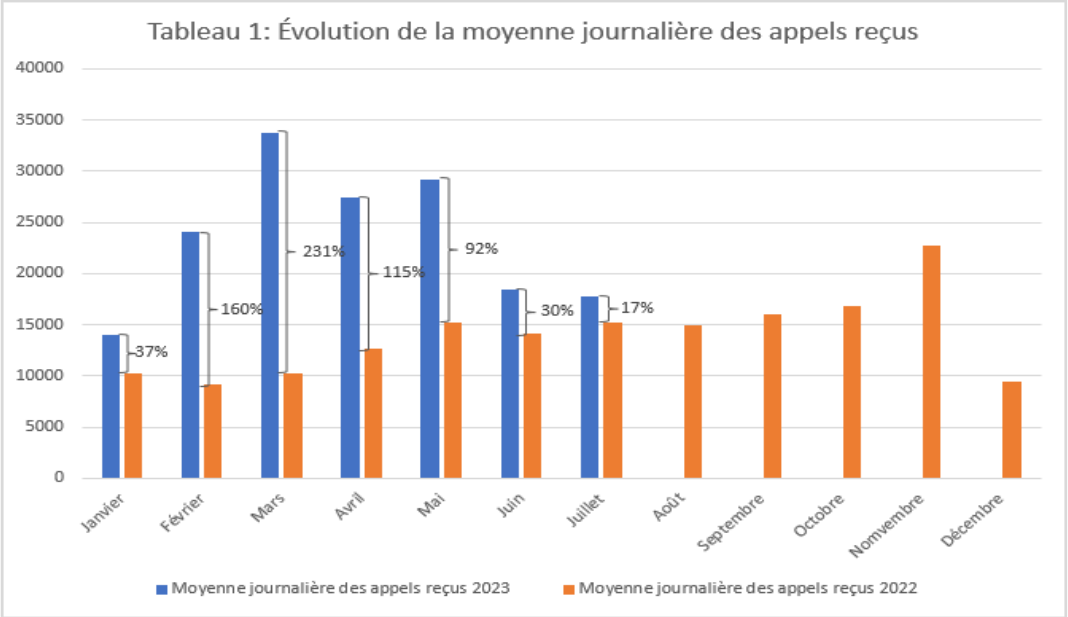


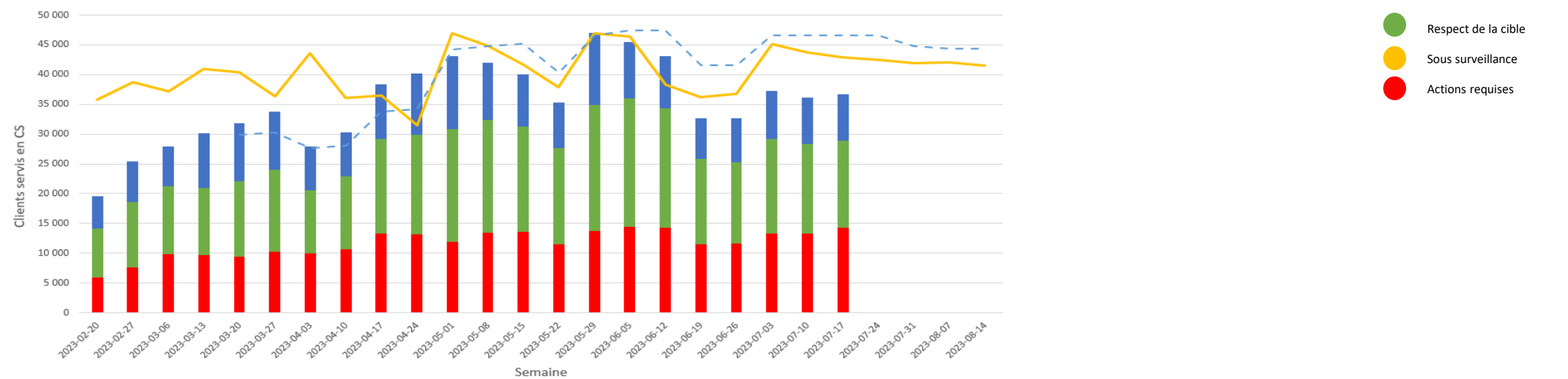
Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 20 juillet 2023

	Cible		État de situation		Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août	279 K services rendus, reste 8 K à faire (clients dont l'échéance est en mai)		Plan lié à la réutilisation photo, les actions suivent leur cours. Les envois ont débutés et les communications ont été faites. La pastille devrait passer au Vert si la diminution des clients en point de services se poursuit.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
	Fin novembre	Pour l'Arrêté du 1 ^{er} juin au 1 ^{er} septembre: 98 K services rendus, 76 K à faire			
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 94 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 389 K services rendus, reste 100 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		Les clients sont priorisés en continu en points de service au sans rendez-vous.	• Arrêté: 9 mars au 8 avril 2023, transit valide 60 jours (au lieu de 10 jours). • Fin de la validité des transit 60 jours en date du 8 juin. • La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
		Commerçants : Depuis le début de l'année, 74 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 233 K services rendus, reste 114 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.			
Examens théoriques et pratiques	23 août	Théoriques : Depuis le début de l'année, 93 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 365 K services rendus, reste 110 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022		70 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juillet et 95 % en août. Tous le CS offrent des RDV en septembre.	
		Pratiques : Depuis le début de l'année, 93% des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 122 K services rendus, reste 39 K à faire d'ici la cible afin d'être comparable avec 2022.		Pour examens pratiques, 26 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet 52 % en offrent pour août et 86 % en septembre. Réinjection de rendez-vous dans ces centres (extérieur de Montréal)	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 108 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites.		Il est prévu de servir 8000 personnes en juillet. À ce jour, 5 168 personnes ont été servies (65%) et 2692 personnes ont un rdv de planifié. Le plan suit donc son cours.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Conformément au plan de reprise le nombre de dossiers à traiter dans les prochaines semaines correspond à une charge additionnelle d'environ 6000 dossiers/semaine. Les équipes travaillent à identifier des mesures d'amélioration comme l'automatisation.	• Projet en cours en partenariat avec le MSSS pour éliminer 50 000 formulaires de contrôle médicaux en lien avec le redémarrage des contrôles pour les 80 ans et plus

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 27 juillet 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	●	- Avec rendez-vous: 21 minutes - Sans rendez-vous: 33 minutes
Clients servis	Semaine comparable 2022: 42 960	●	37 975 clients (42 K avec réutilisation de la photo) ont été servis au cours de la dernière semaine en centres de services.
Accessibilité des services (Rendez-vous permis et immatriculation)		●	72 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. 80% dans les 15 jours. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance. La réutilisation de la photo permettra d’augmenter l’accessibilité des autres services.
Date de retour à la normale	12 août	●	
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	●	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 26 juillet) : 67 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier juillet 2022 : 15 179	●	Moyenne journalière juillet 2023 (3 au 26 juillet) : 16 545

Services en personne



Prestation électronique de services



Téléphone

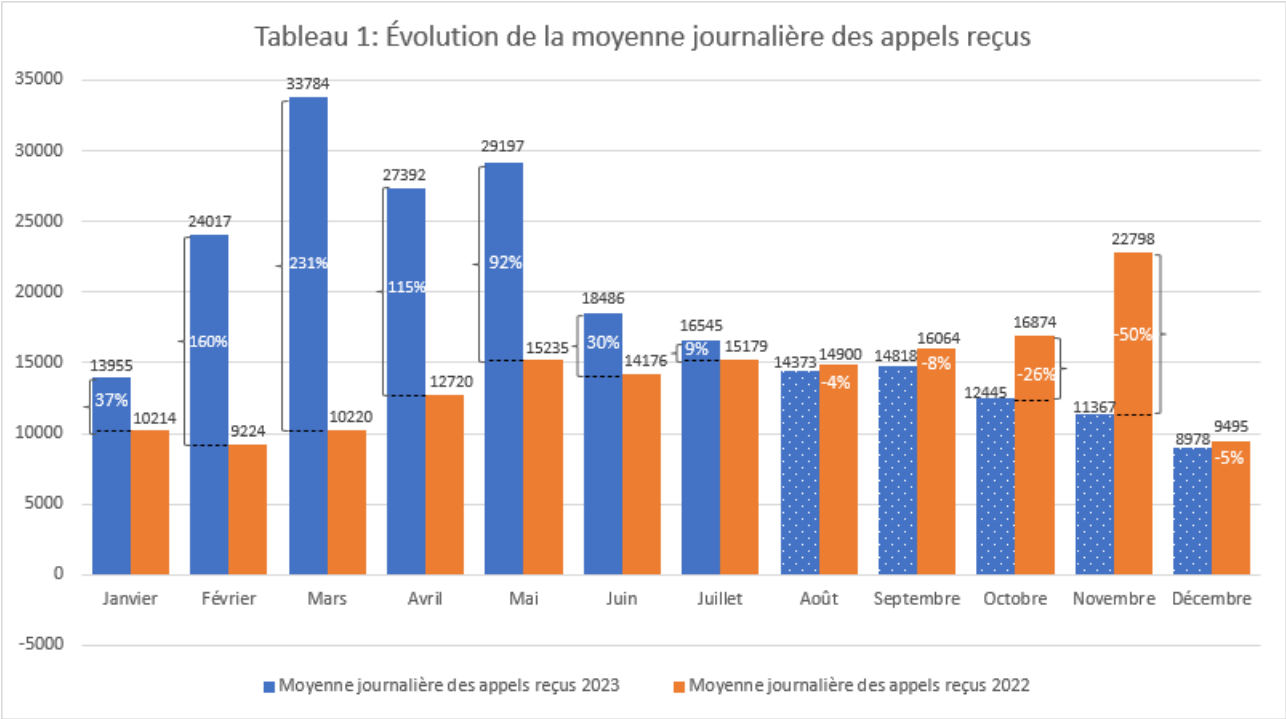


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement - 27 juillet 2023

	Cible			État de situation	Mitigation
Services détaillés					
Prise de photo permis	Fin août	280 K services rendus, reste 7 K à faire (clients dont l'échéance est en mai)		Plan lié à la réutilisation photo, les actions suivent leur cours. Les envois ont débutés et les communications ont été faites.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
	Fin novembre	Pour l'Arrêté du 1 ^{er} juin au 1 ^{er} septembre: 101 K services rendus, 73 K à faire			
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	Entre particuliers : Depuis le début de l'année, 94 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 407 K services rendus, reste 82 K à faire d'ici la cible. Commerçants : Depuis le début de l'année, 75 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 242 K services rendus, reste 105 K à faire d'ici la cible.		Les clients sont priorisés en continu en points de service au sans rendez-vous.	• La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	Théoriques : Depuis le début de l'année, 94 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 382 K services rendus, reste 93 K à faire d'ici la cible.		56 % des CS offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en juillet, 95 % en août et 98% en septembre.	
		Pratiques : Depuis le début de l'année, 94% des transactions de la même période de 2022 ont été faites. 128 K services rendus, reste 33 K à faire d'ici la cible.		Pour examens pratiques, 12 % des centres offrent des rendez-vous pour juillet 38% en offrent pour août et 76 % en septembre.	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	Depuis le début de l'année, 109 % des transactions de la même période de 2022 ont été faites.		Le plan suit son cours.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.
Santé des clients - contrôles médicaux obligatoires	1 ^{er} août	Cible de retour à la normale.		Conformément aux projections des activités d'évaluation de l'état de santé des conducteurs, la Société réceptionne un volume accru de rapports médicaux. Cette croissance se poursuivra au cours des prochaines semaines et est normale selon les tendances et fluctuations historiques. L'administration des dossiers clients se poursuit selon les plans et des solutions d'automatisation du traitement sont en cours d'analyse.	• Projet en cours en partenariat avec le MSSS pour éliminer 50 000 formulaires de contrôle médicaux en lien avec le redémarrage des contrôles pour les 80 ans et plus

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 9 août 2023

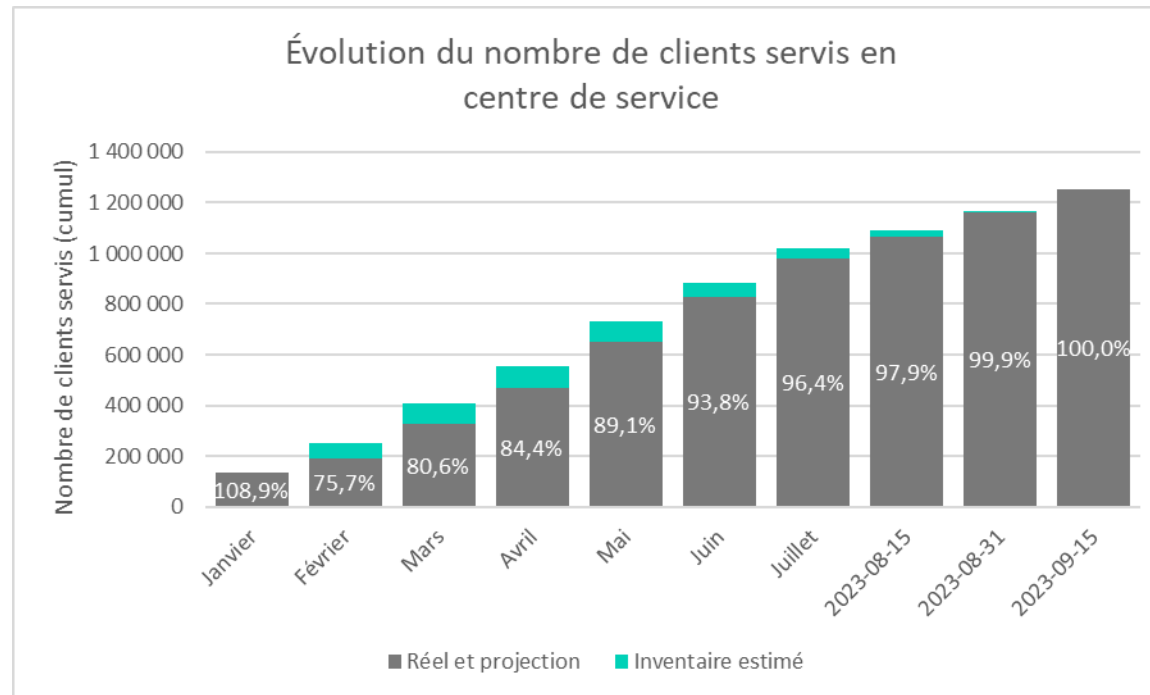
	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé		97 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (1 033 000 servis comparativement à une cible de 1 063 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes		Délai moyen d’attente : 21 minutes en août (16 min en province et 31 min à CMM) - Avec rendez-vous: 18 minutes - Sans rendez-vous: 29 minutes La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours		85 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. 88 % dans les 15 jours.
			La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM) où le délai est de plus de 20 jours. La réutilisation de la photo permettra d’augmenter l’accessibilité des autres services. Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 (au 31 juillet) : 68 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en août 2022 : 14 900		Moyenne journalière août 2023 (1 ^{er} et 9 août) : 14 173

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

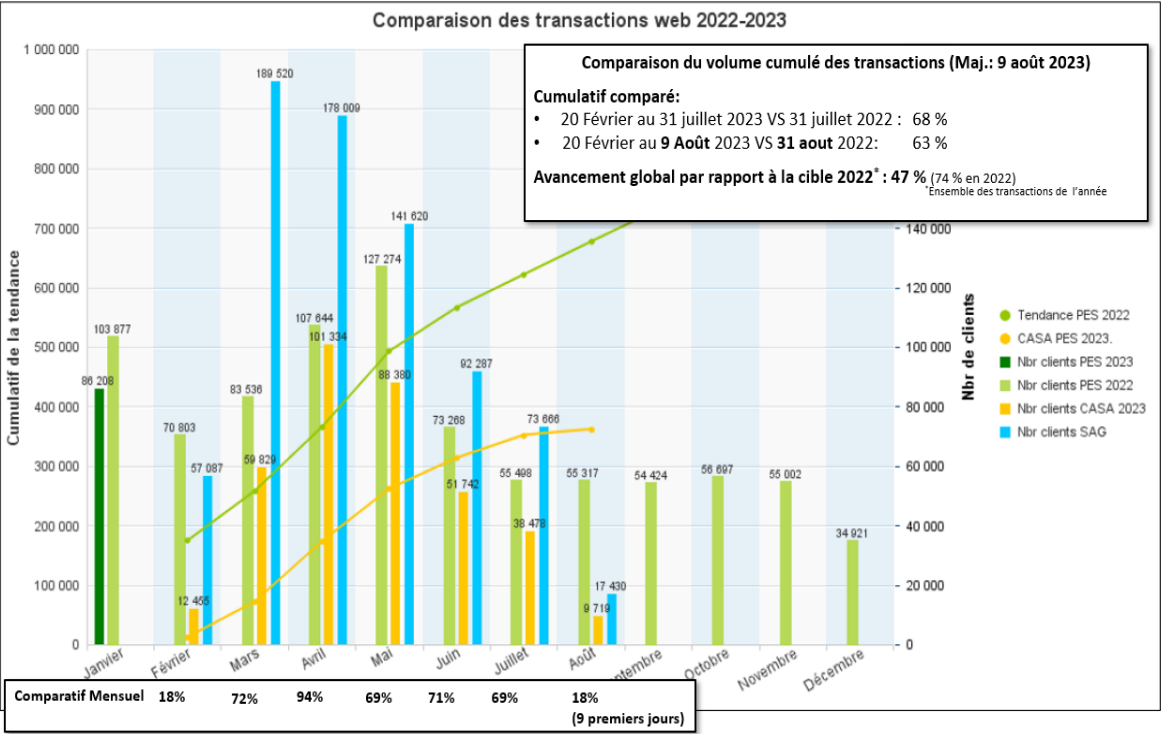
Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi 1 033 000 de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit plus de 97 % du volume de clients que nous anticipions servir. Depuis l'implantation des nouveaux systèmes, l'écart entre le nombre de clients servis attendu (cible) et le réel n'a cessé de rétrécir pour atteindre 3% à ce jour, ce qui est jugé acceptable et sous contrôle.
- 85 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 10 jours. 88 % dans les 15 jours. Le délai est de plus de 20 jours dans la région de Montréal (CMM).

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

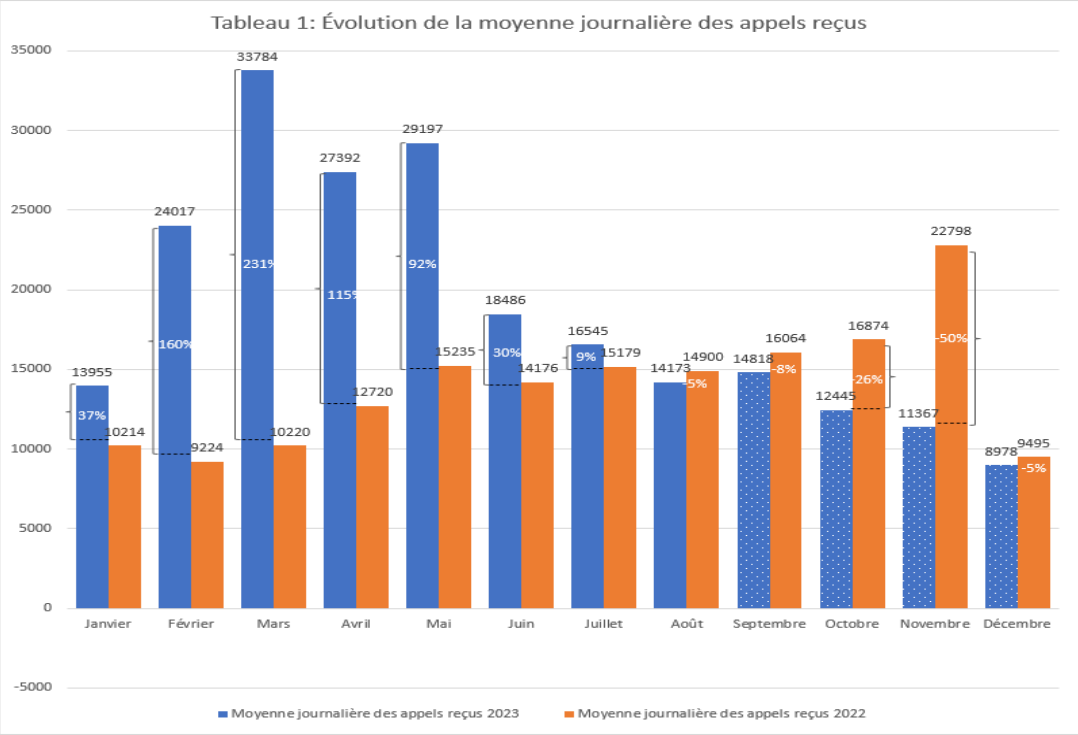


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) * - 9 août 2023

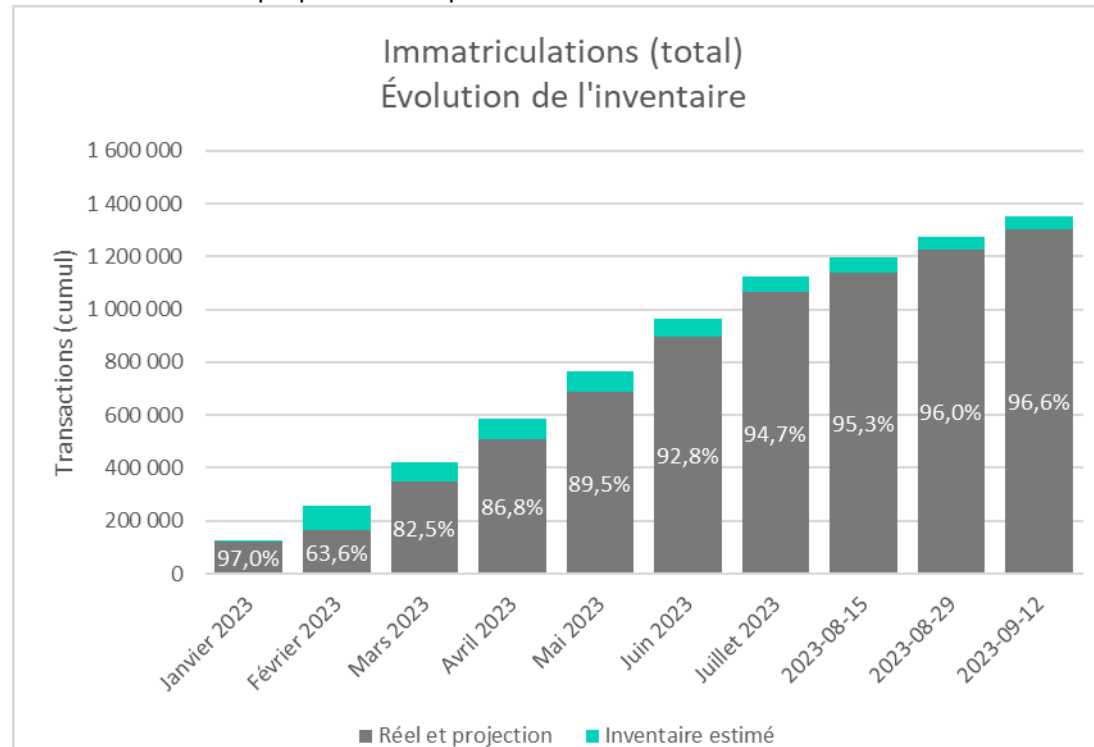
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés		Les trois premiers lots de pièces ont été envoyés et le quatrième est en cours selon l'échéancier prévu, pour un total d'environ 74 000 pièces transmises.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés		À ce jour, nous atteignons 95 % des transactions anticipées (1 105 000 servis comparativement à une cible de 1 159 000).	• La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés		Les examens théoriques et pratiques atteignent 93 % de ce que nous escomptions servir (550 000 servis comparativement à une cible de 591 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. Nous devrions atteindre 105 % des transactions anticipées en août (9 200 servis comparativement à une cible de 8 800).	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



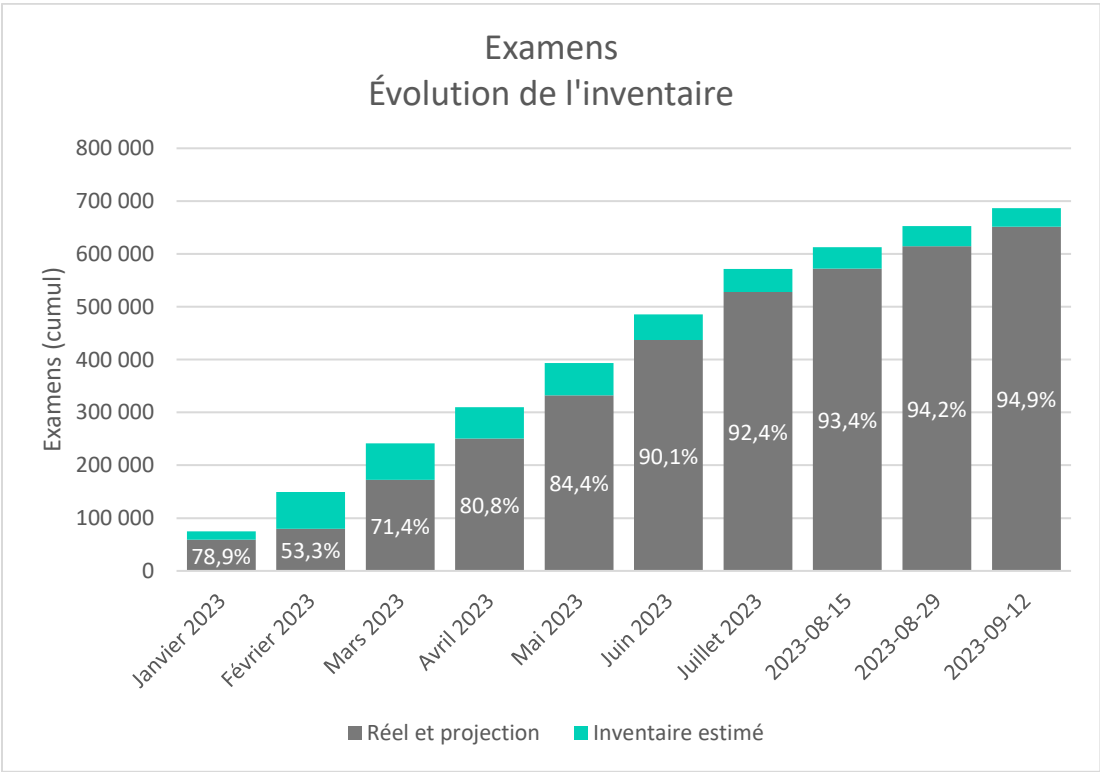
Faits saillants

- Nous atteignons 95 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accès aux services en immatriculation.
- 86 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

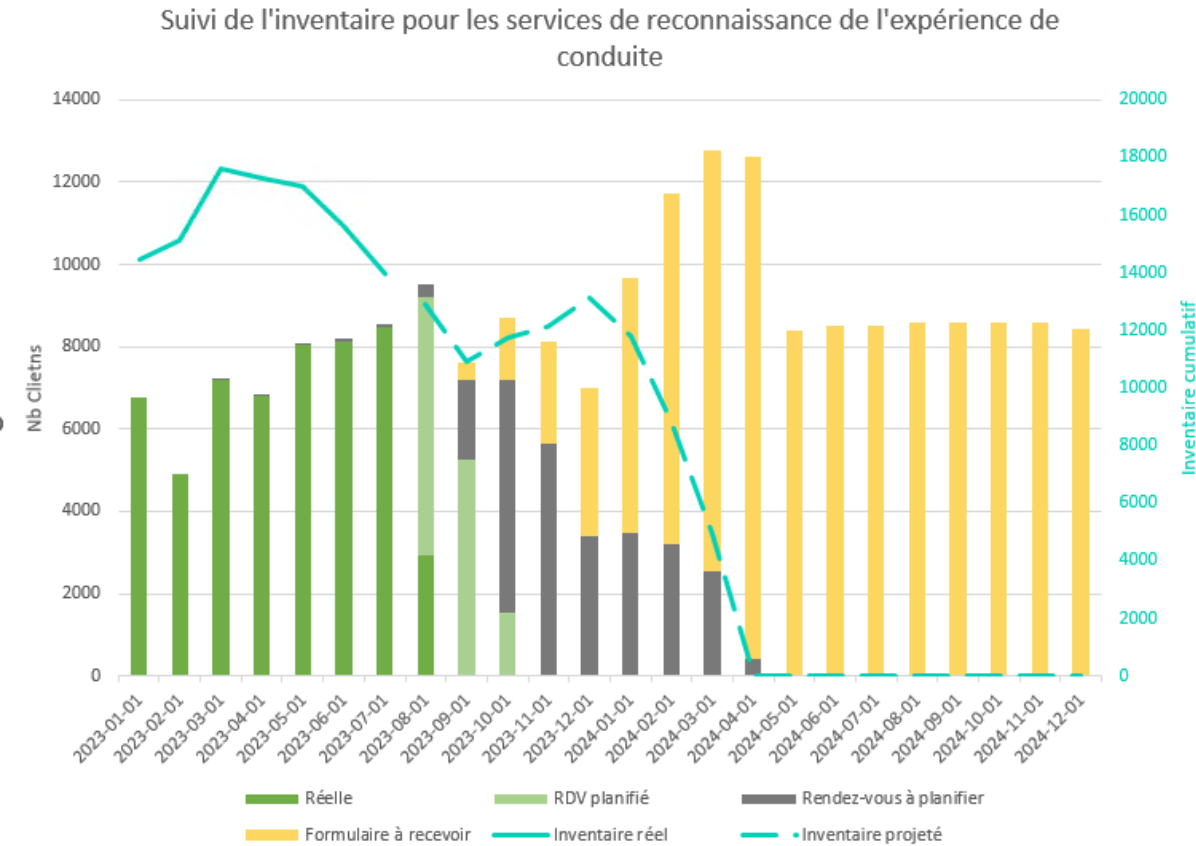


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 93 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 411 000 services, ce qui représente 95 % des services rendus pour la même période en 2022.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 139 000 services, ce qui représente 95 % des services rendus pour la même période en 2022.
- 88 % des centres de services offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en août et 98 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 100 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 31 % des centres offrent des rendez-vous en août et 67 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 98 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août

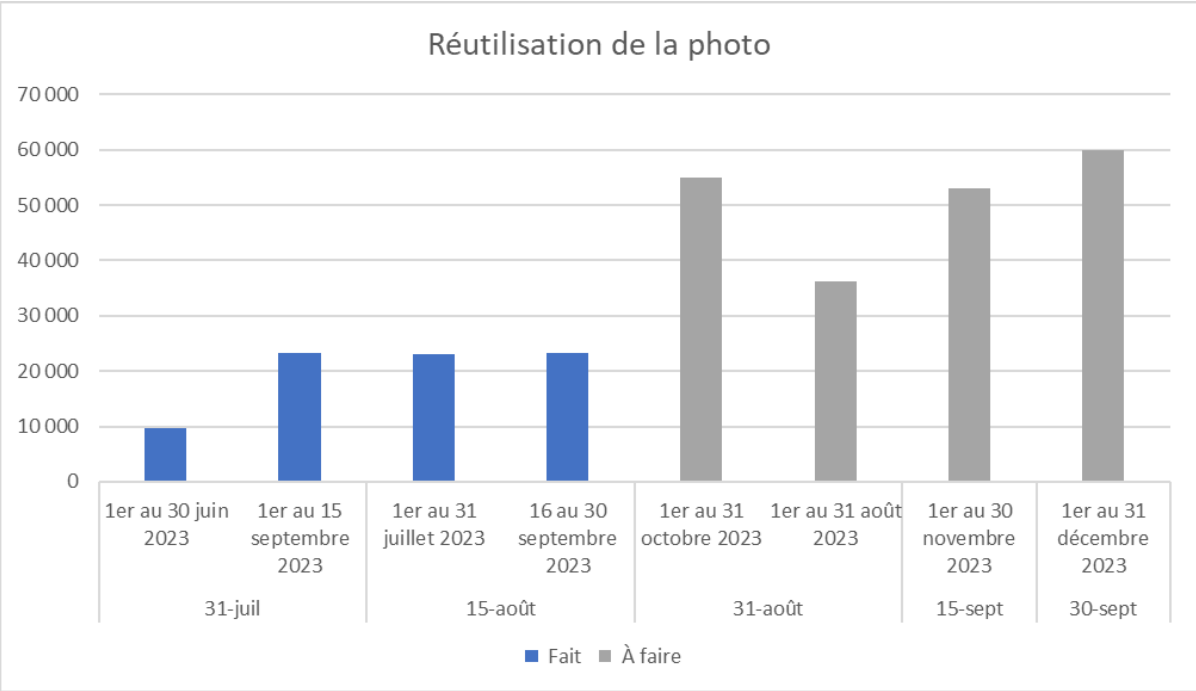
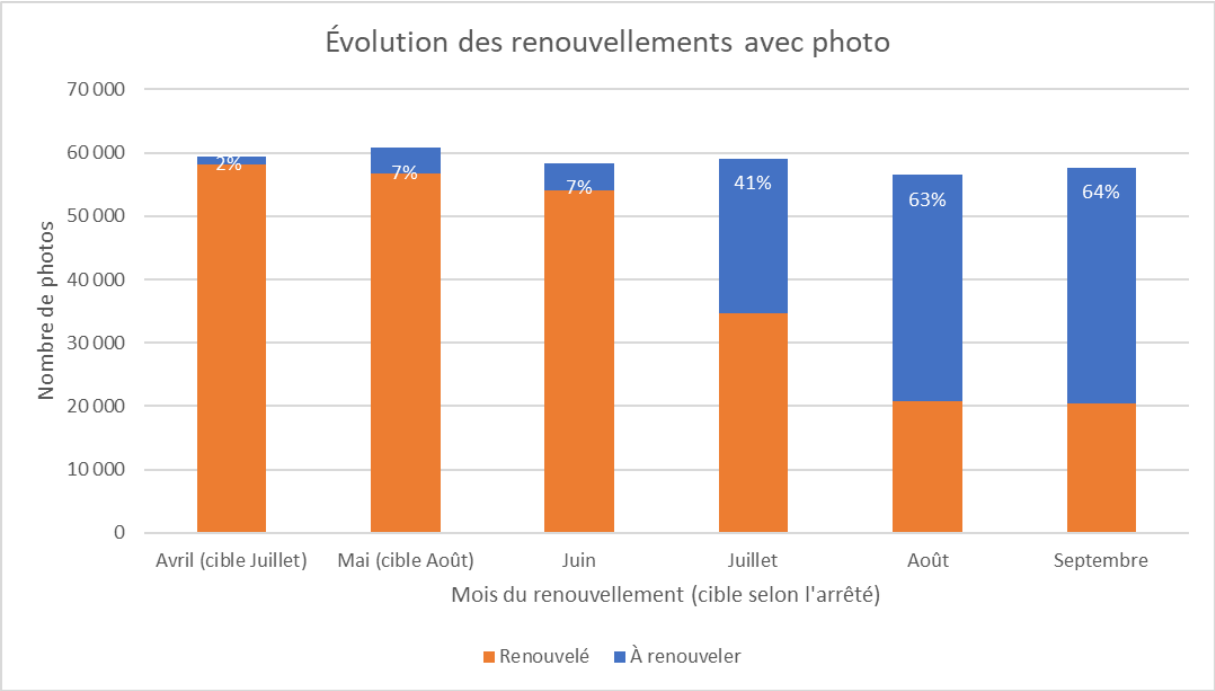


Faits saillants

Il est prévu de servir 8 800 personnes en août. À ce jour, 3 000 personnes ont été servies et 6 200 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 9 200 (105%).

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août



Faits saillants

- Les quatre premiers lots de renouvellements permis avec photo ont été envoyés selon l'échéancier prévu, pour un total d'environ 79 000 pièces transmises.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorités au sans rendez-vous.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 16 août 2023

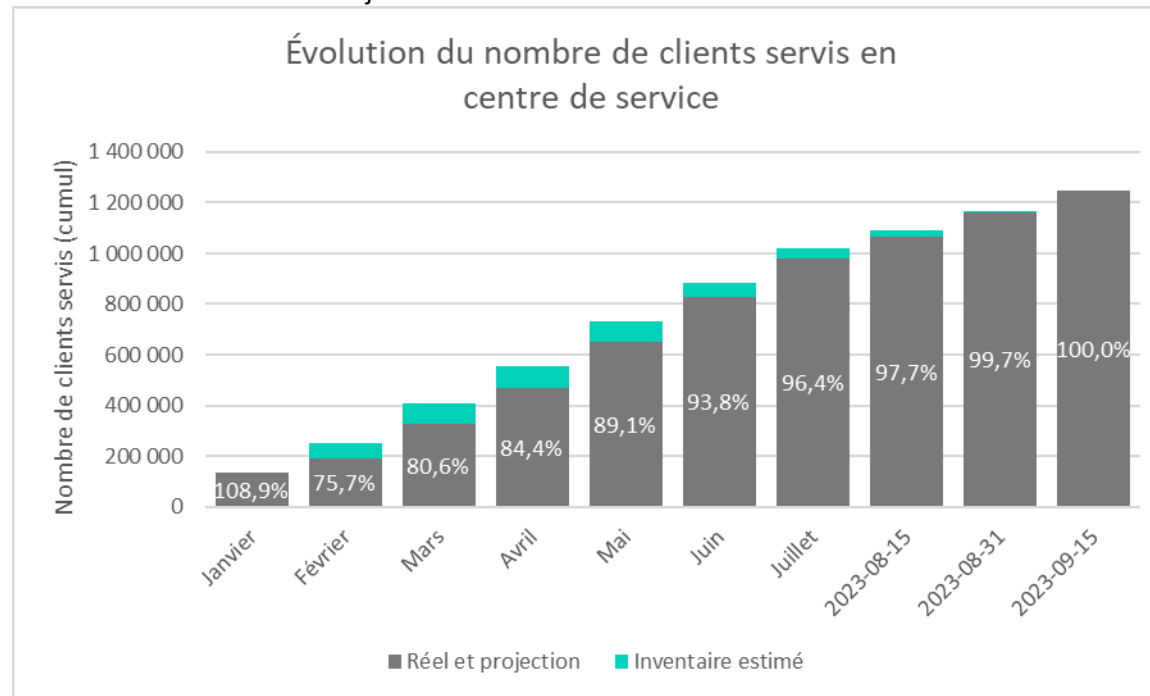
	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé		98 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (1 064 000 servis comparativement à une cible de 1 089 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes		Délai moyen d'attente pour la 2^e semaine d'août : 19 minutes Province : 15 / CMM : 27 Province : 11 mins avec RDV, 25 mins sans RDV (84% servis en moins de 30 minutes) CMM : 17 mins avec RDV, 28 mins sans RDV (65 % servis en moins de 30 minutes) La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours	 	88 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. 91 % dans les 15 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM) où le délai est de plus de 20 jours. • La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité des autres services. • Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. • Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 (au 14 août) : 68 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en août 2022 : 14 900		Moyenne journalière août 2023 (1^{er} au 15 août) : 13 345 Le nombre d'appels entrants est revenu au niveau de l'année dernière et le temps d'attente diminue, particulièrement en ce qui concerne l'aide à l'utilisation de SAAQclic.

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

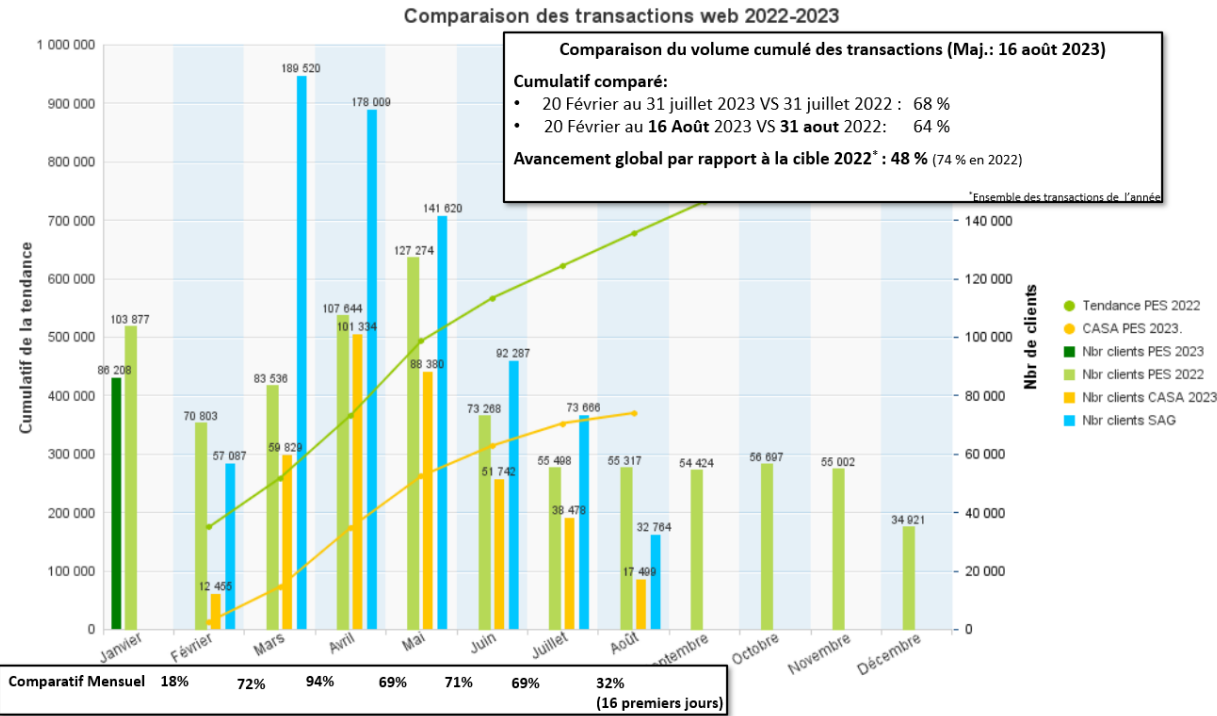
Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi 1 064 000 de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit 98 % du volume de clients que nous anticipions servir. Depuis l'implantation des nouveaux systèmes, l'écart entre le nombre de clients servis attendu (cible) et le réel n'a cessé de rétrécir pour atteindre 2 % à ce jour, ce qui est jugé acceptable et sous contrôle.
- En province, environ 84 % des clients sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins en août, ce qui est conforme à la déclaration de services aux citoyens.
- Dans la région de Montréal (CMM), c'est environ 65 % des clients qui sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins en août.
- 88 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 10 jours. 91 % dans les 15 jours. Le délai est de plus de 20 jours dans la région de Montréal (CMM).

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

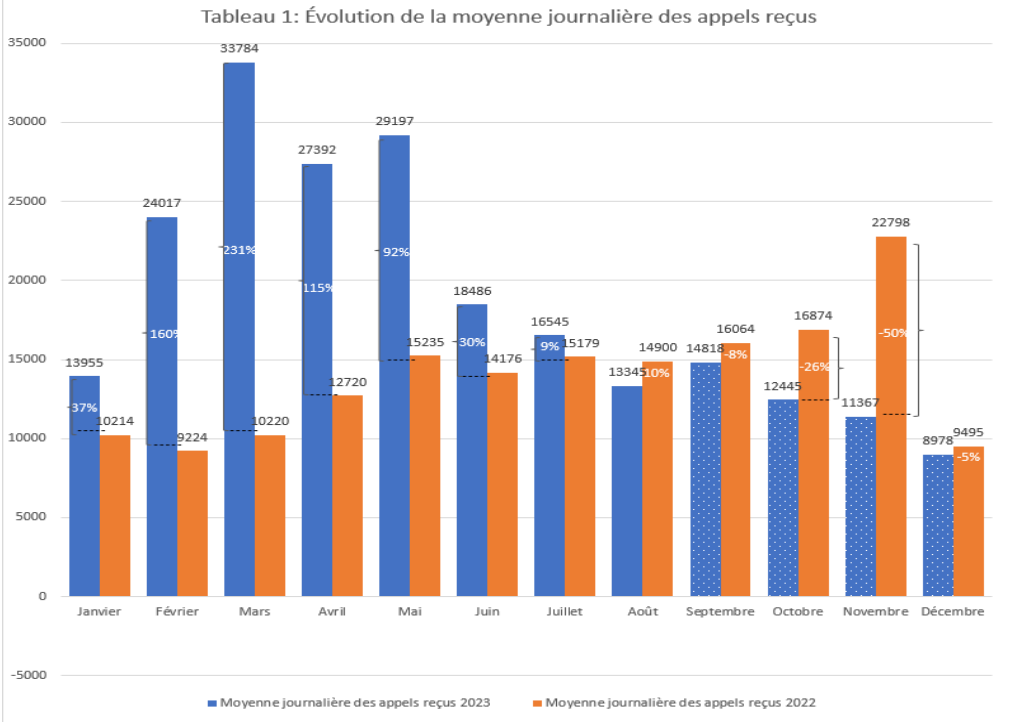


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) * - 9 août 2023

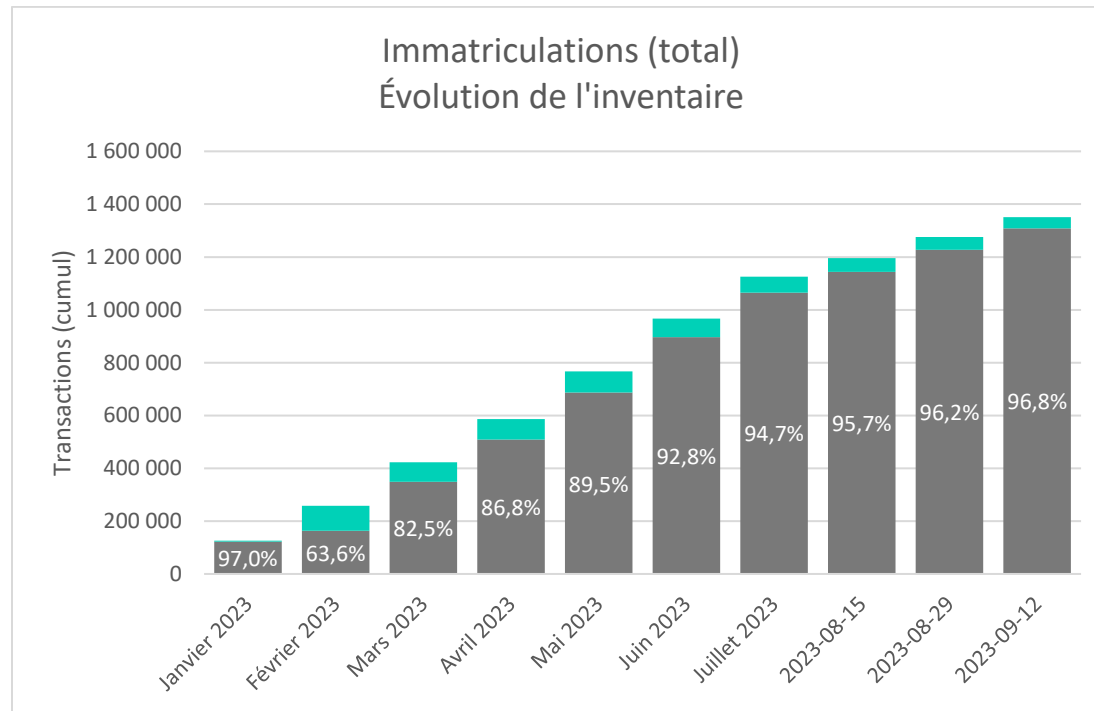
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés		Plus de 100 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.	• Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés		À ce jour, nous atteignons 96 % des transactions anticipées (1 144 000 servis comparativement à une cible de 1 196 000).	• La réutilisation de la photo permettra d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés		Les examens théoriques et pratiques atteignent 94 % de ce que nous escomptions servir (574 000 servis comparativement à une cible de 613 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. Nous devrions atteindre 111 % des transactions anticipées en août (9 700 servis comparativement à une cible de 8 800).	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



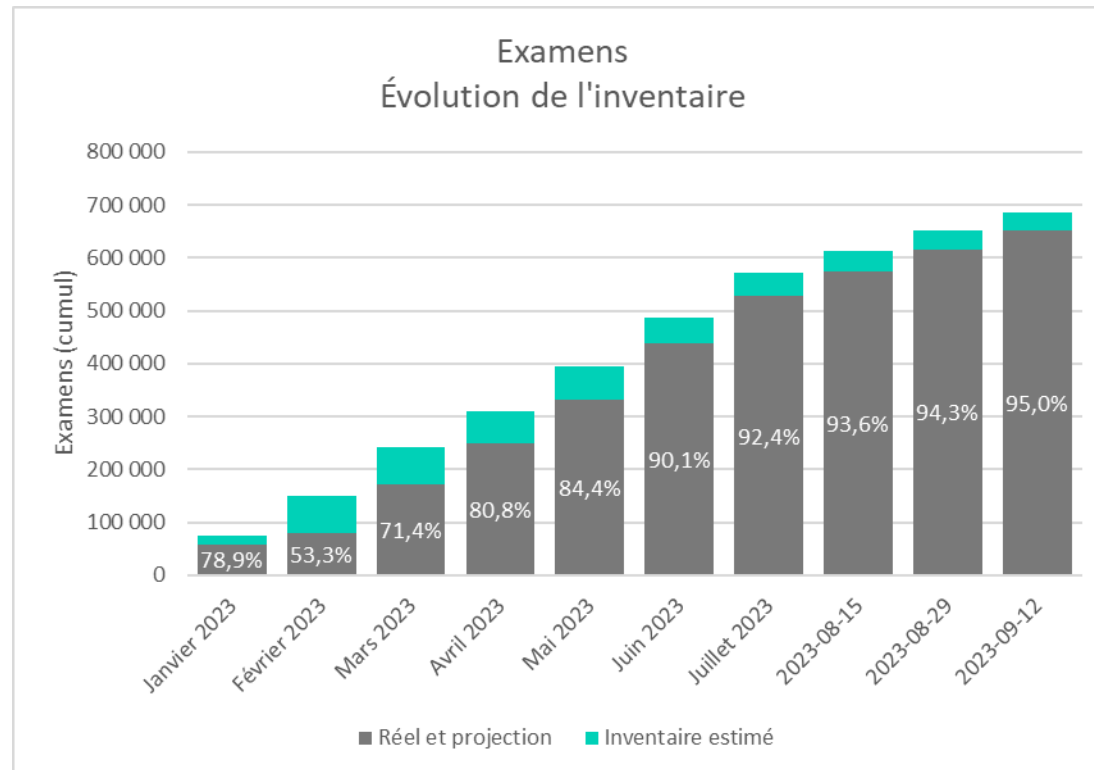
Faits saillants

- Nous atteignons 96 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- 88 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

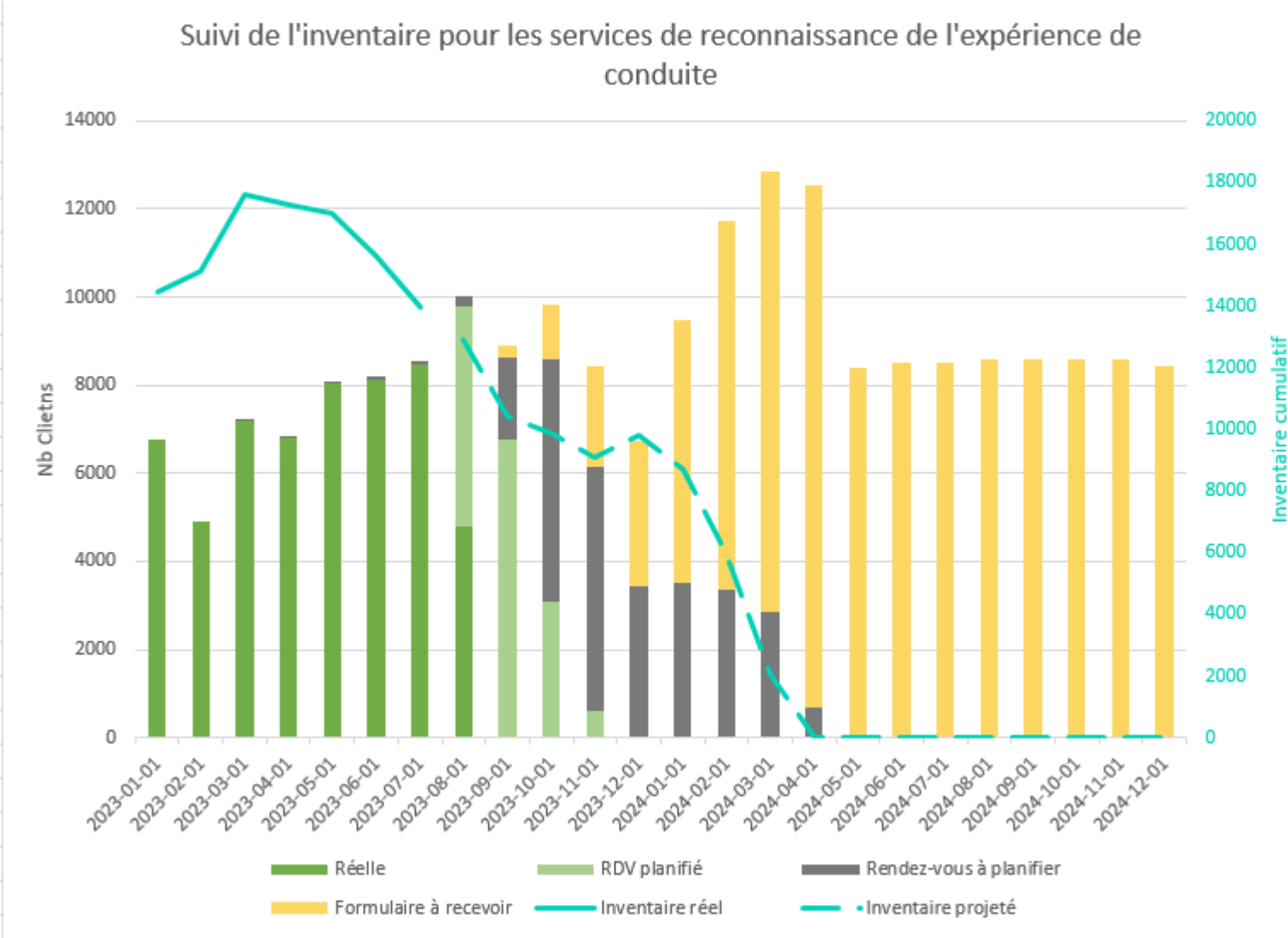


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 94 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 428 000 services, ce qui représente 95 % des services rendus pour la même période en 2022.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 146 000 services, ce qui représente 96 % des services rendus pour la même période en 2022.
- 77 % des centres de services offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en août et 98 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 100 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 29 % des centres offrent des rendez-vous en août et 55 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 93 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août ●

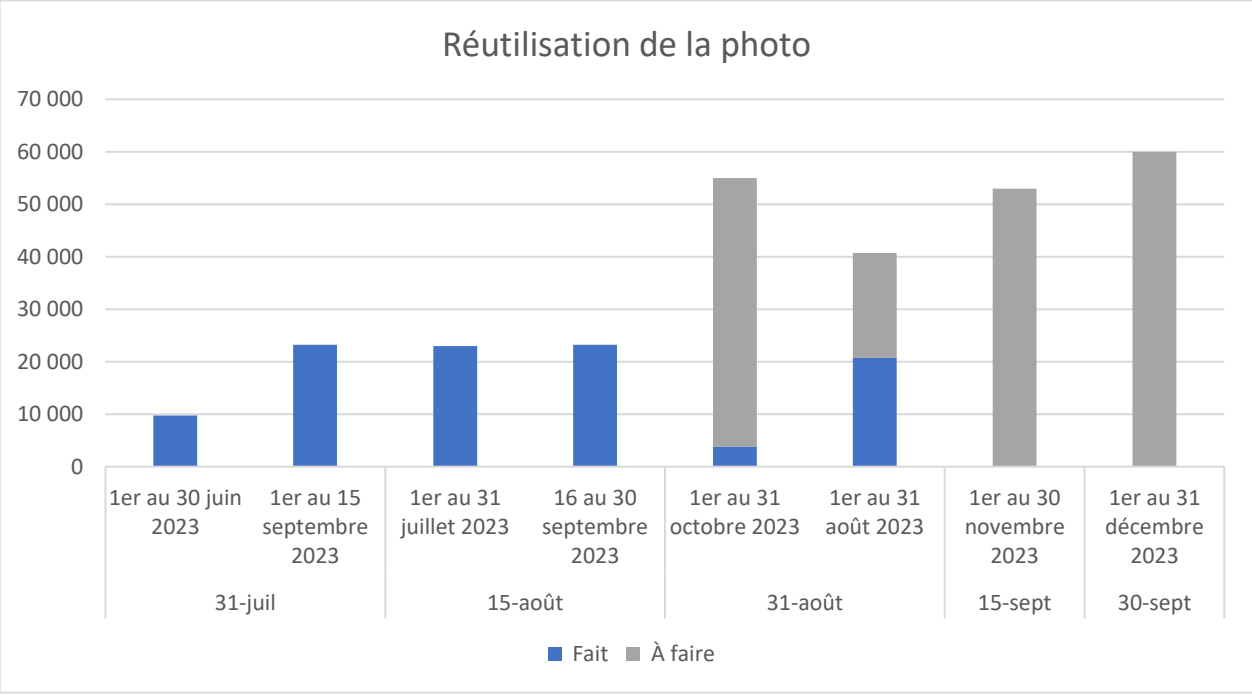
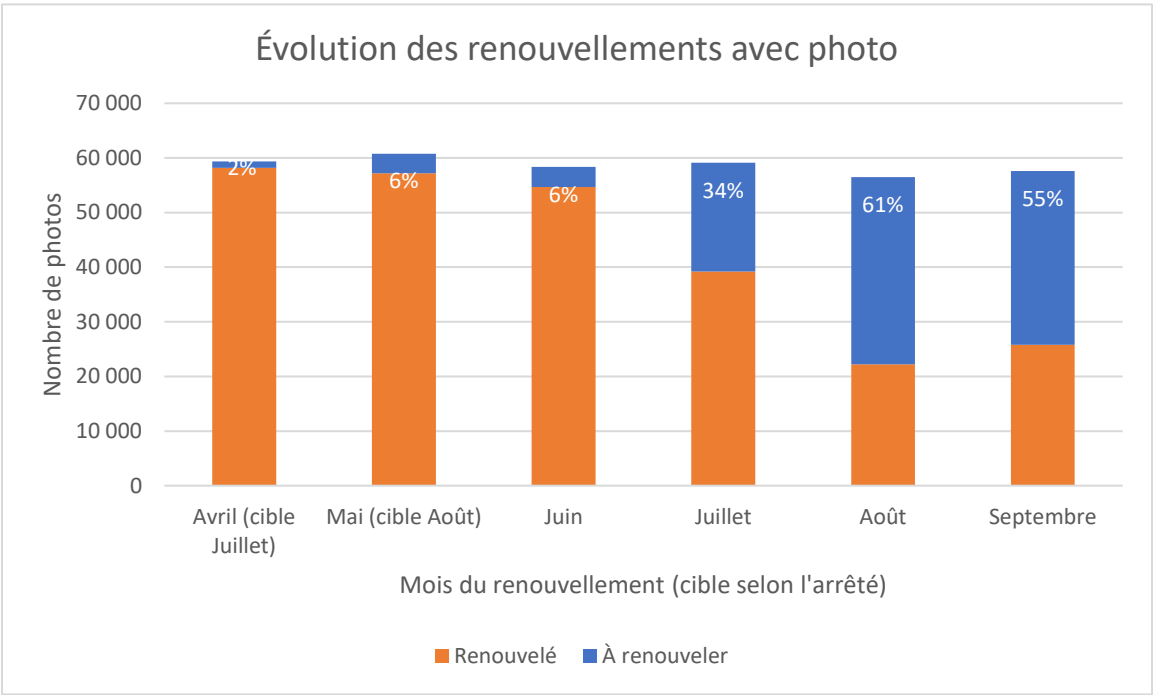


Faits saillants

Il était prévu de servir 8 800 personnes en août. À ce jour, 4 800 personnes ont été servies et 5 000 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 9 800 (111%).

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août ●



Faits saillants

- Plus de 100 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorités au sans rendez-vous.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 24 août 2023

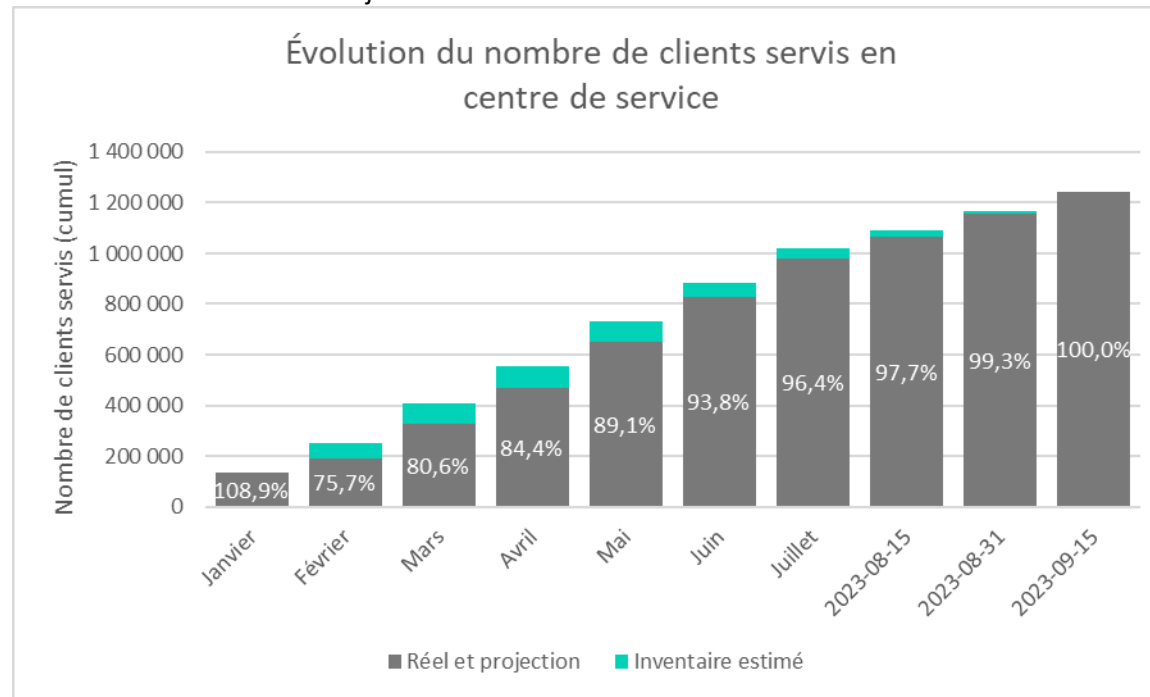
	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé		98 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (1 100 000 servis comparativement à une cible de 1 121 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes		Délai moyen d'attente pour la 3^e semaine d'août : 20 minutes Province : 16 / CMM : 29 Province : 13 mins avec RDV, 25 mins sans RDV (84% servis en moins de 30 minutes) CMM : 27 mins avec RDV, 51 mins sans RDV (64 % servis en moins de 30 minutes et 80% en moins de 45 minutes) La situation demeure sous surveillance à la CMM 
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours	 	91 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM), mais la situation s'améliore (3 CS sur 5 offre des rendez-vous en moins de 15 jours) • La réutilisation de la photo permet d'augmenter l'accessibilité des autres services. • Ajouts de nouveaux rendez-vous en continu. • Gestion dynamique des clients sans rendez-vous afin de les prioriser selon leur service et leur échéance.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 (au 23 août) : 68 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en août 2022 : 14 900		Moyenne journalière août 2023 (1^{er} au 22 août) : 14 149 Le nombre d'appels entrants est revenu au niveau de l'année dernière et le temps d'attente diminue, particulièrement en ce qui concerne l'aide à l'utilisation de SAAQclic.

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

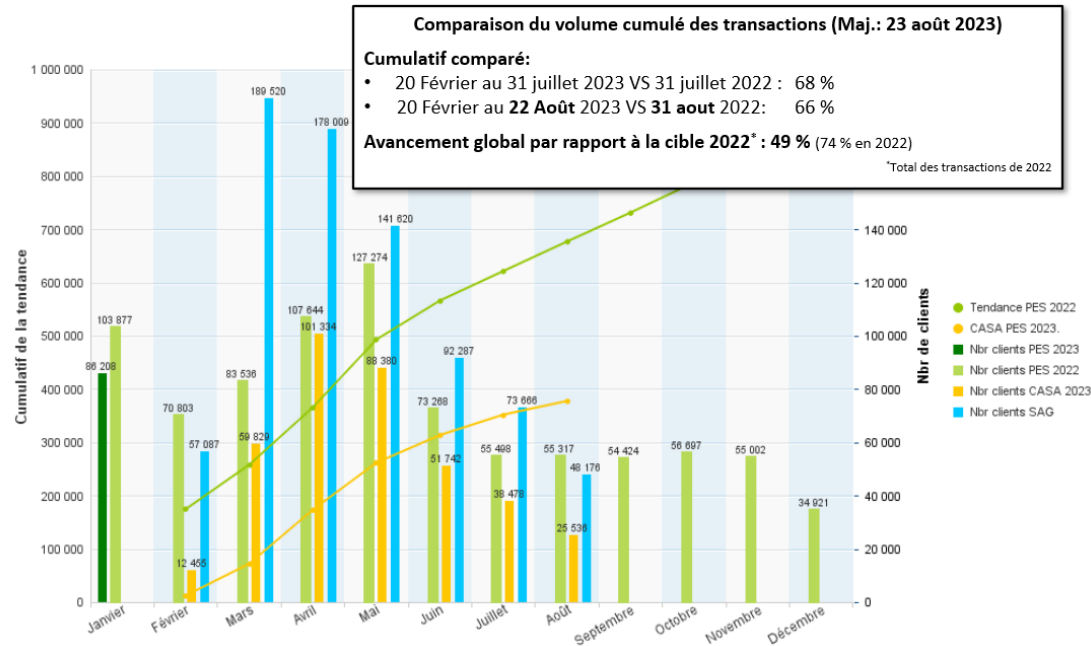
Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi 1 100 000 de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit 98 % du volume de clients que nous anticipions servir. Depuis l'implantation des nouveaux systèmes, l'écart entre le nombre de clients servis attendu (cible) et le réel n'a cessé de rétrécir pour atteindre 2 % à ce jour, ce qui est jugé acceptable et sous contrôle.
- En province, environ 84 % des clients sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins en août, ce qui est conforme à la déclaration de services aux citoyens.
- Dans la région de Montréal (CMM), c'est environ 64 % des clients qui sont servis dans un délai de 30 minutes ou moins en août.
- 91 % des centres de services offrent des rendez-vous en permis et immatriculation dans les 10 jours.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



Comparatif Mensuel	18%	72%	94%	69%	71%	69%	49%
							(23 premiers jours)

TÉLÉPHONE

Tableau 1: Évolution de la moyenne journalière des appels reçus

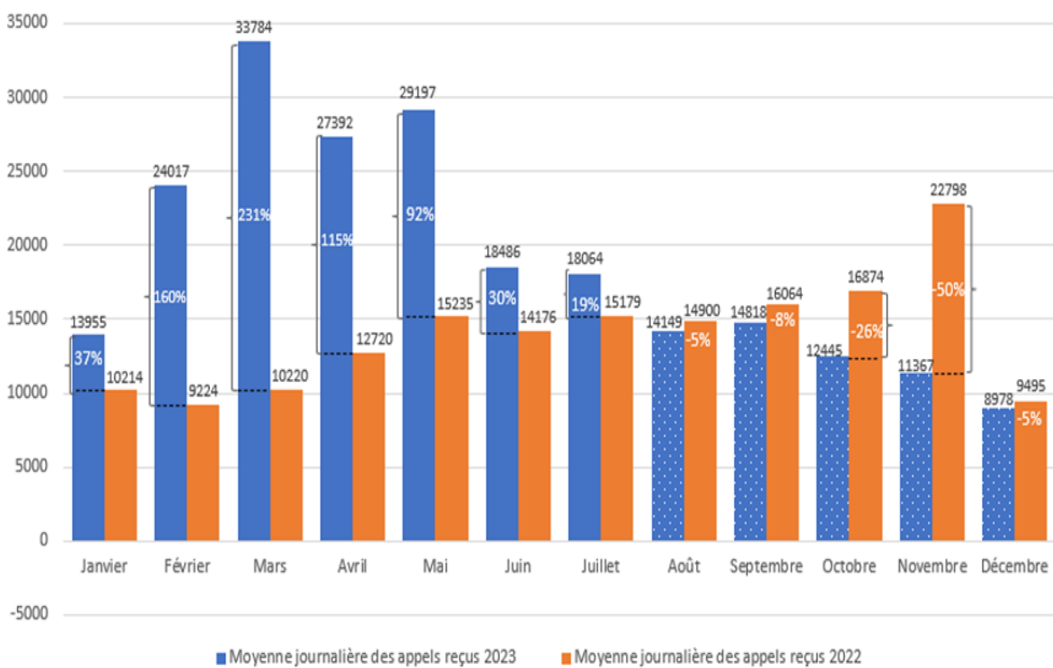


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) * - 9 août 2023

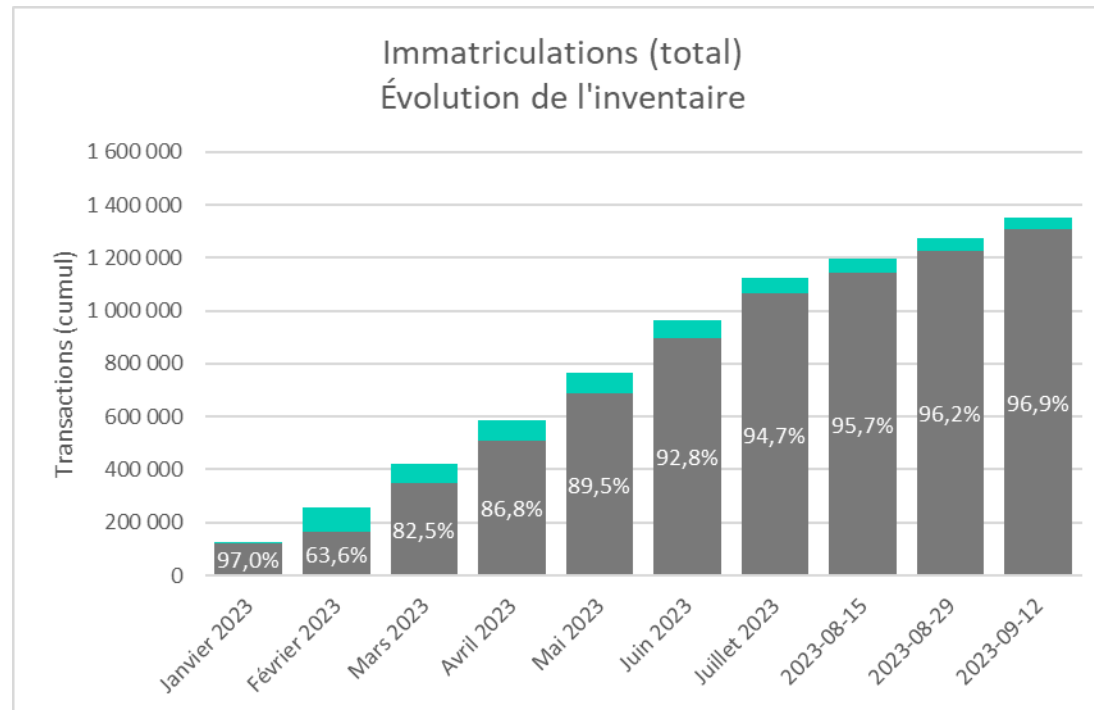
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés		Plus de 120 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.	- Arrêté: 9 mars au 1^{er} juin, valide 90 jours. - Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. - Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés		À ce jour, nous atteignons 96 % des transactions anticipées (1 184 000 servis comparativement à une cible de 1 235 000).	La réutilisation de la photo permet d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés		Les examens théoriques et pratiques atteignent 94 % de ce que nous escomptions servir (598 000 servis comparativement à une cible de 633 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. Nous devrions atteindre 117 % des transactions anticipées en août (10 258 servis comparativement à une cible de 8 800).	Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



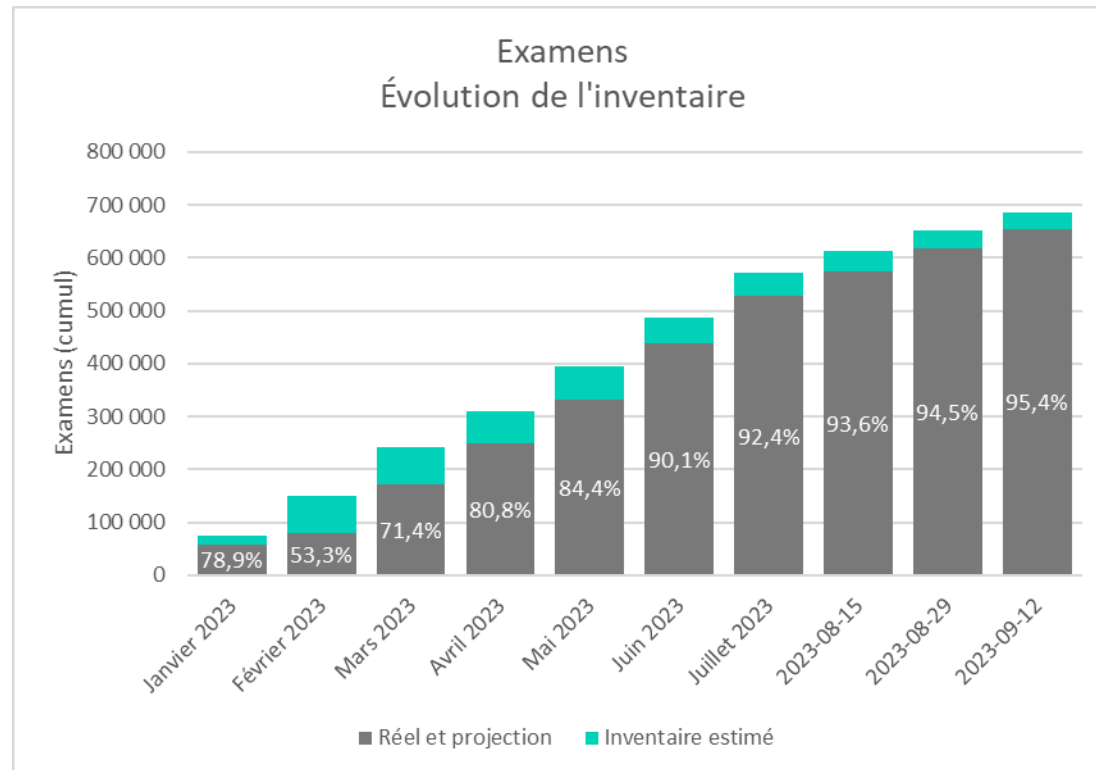
Faits saillants

- Nous atteignons 96 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 places de rendez-vous pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accès aux services en immatriculation.
- 91 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

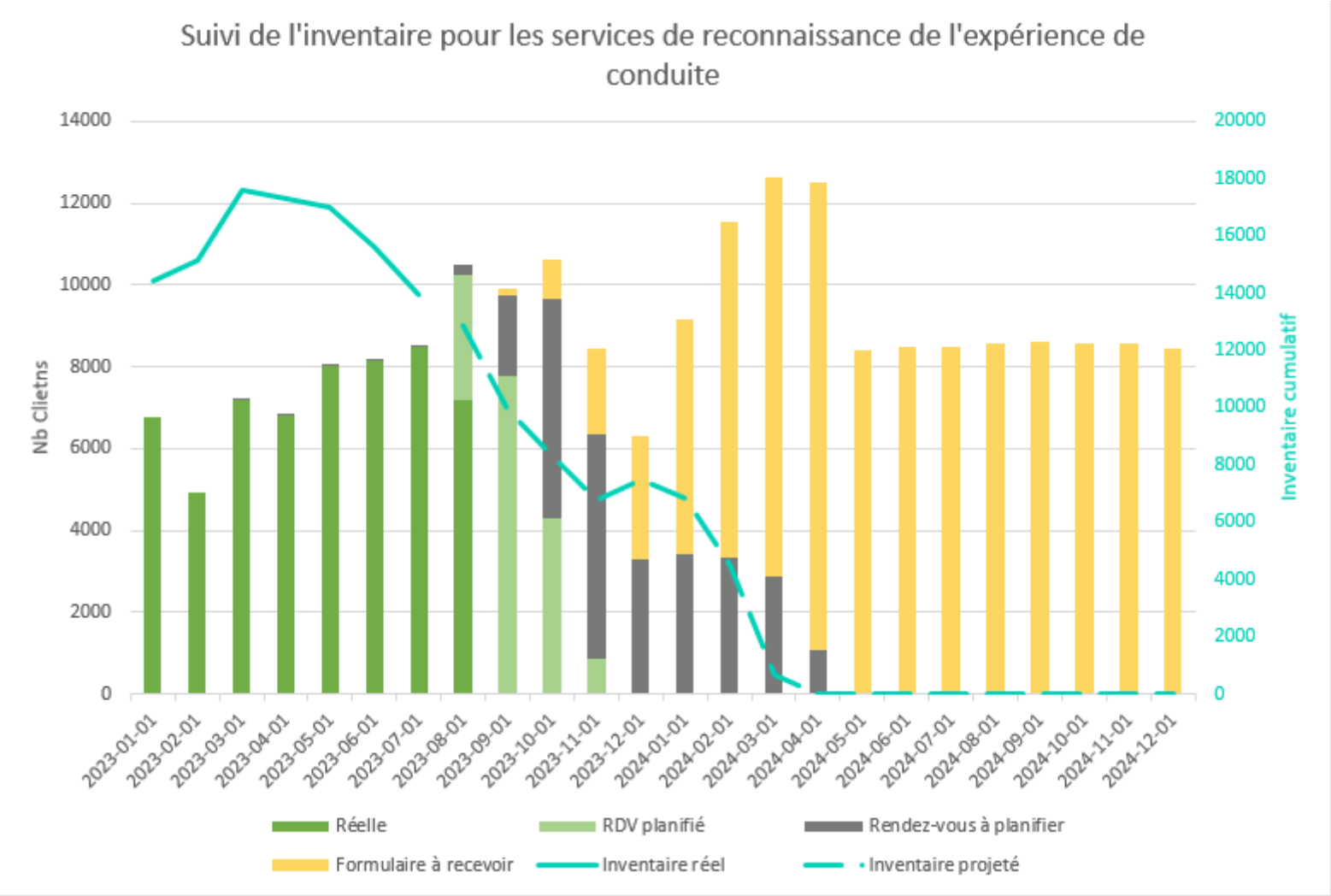


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 94 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 446 000 services, ce qui représente 96 % des services rendus pour la même période en 2022.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 152 000 services, ce qui représente 97 % des services rendus pour la même période en 2022.
- 70 % des centres de services offrent des rendez-vous pour les examens théoriques en août et 95 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 100 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 24 % des centres offrent des rendez-vous en août et 52 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 86 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août ●

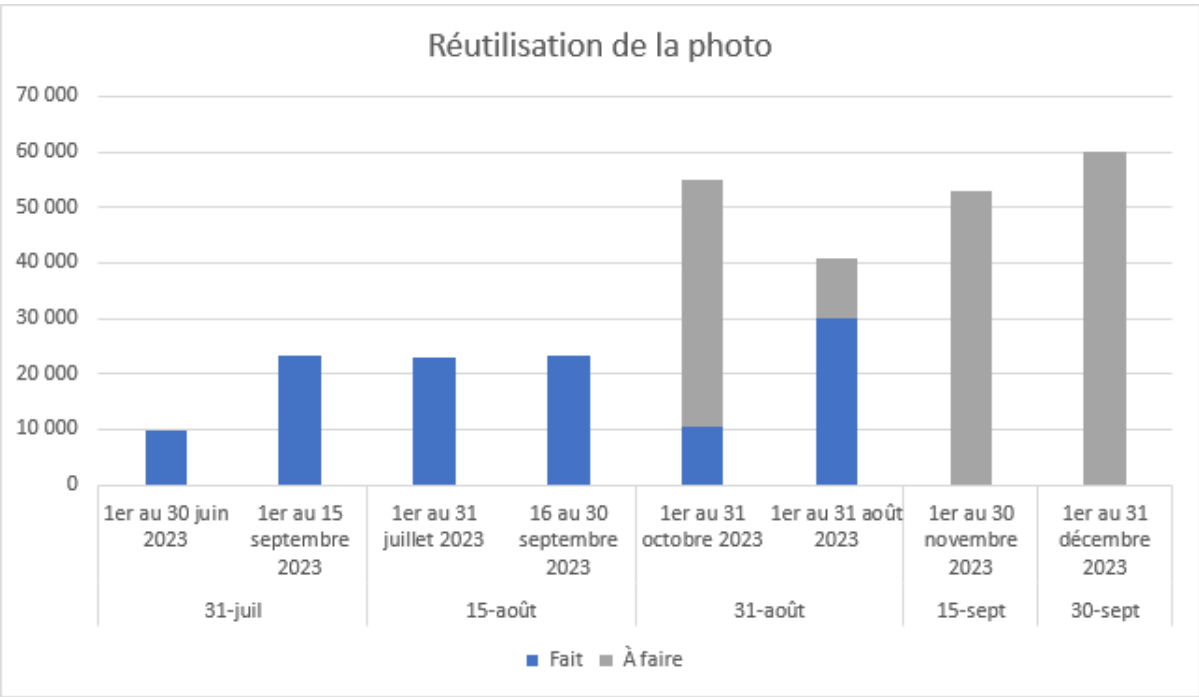
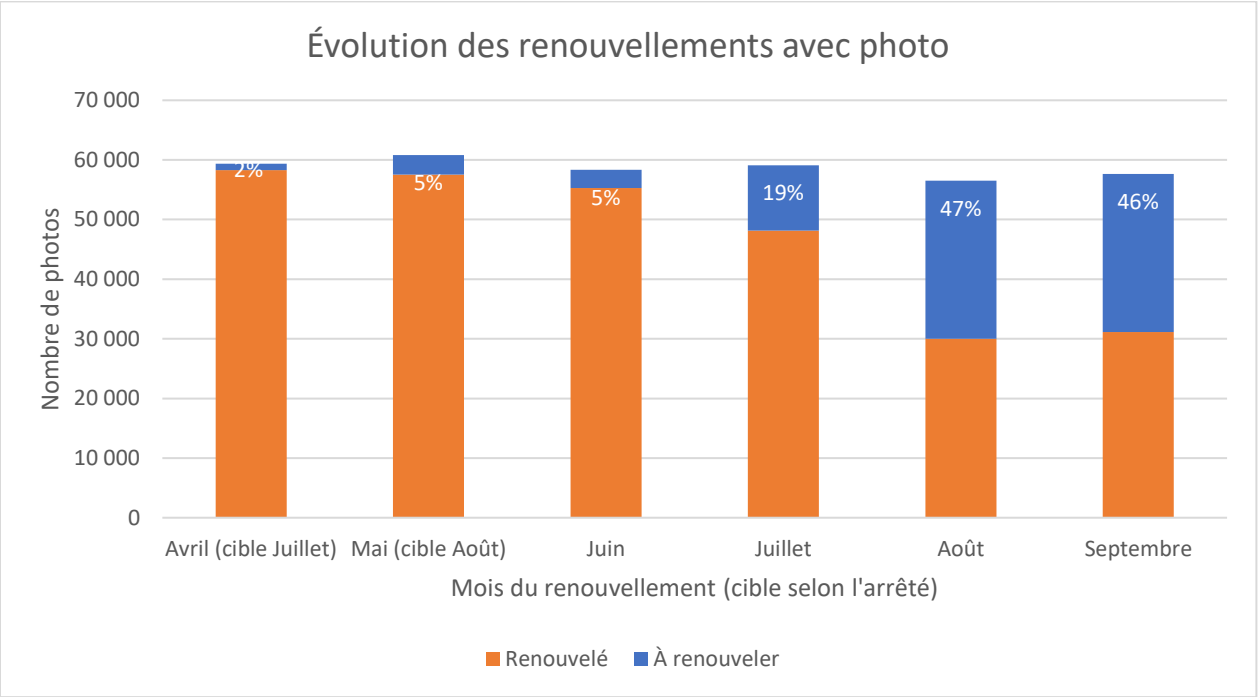


Faits saillants

Il était prévu de servir 8 800 personnes en août. À ce jour, 7 168 personnes ont été servies et 3 090 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 10 258 (117%).

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août ●



Faits saillants

- Plus de 120 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorisés au sans rendez-vous.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 14 septembre 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé	↑	99 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (1 206 000 servis comparativement à une cible de 1 212 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente pour la 2^e semaine de septembre : 20 minutes - Province : 16 / CMM : 30 Province : 13 mins avec RDV, 24 mins sans RDV (84% servis en moins de 30 mins en septembre) CMM : 29 mins avec RDV, 59 mins sans RDV (60% servis en moins de 30 mins en septembre¹) - La situation demeure sous surveillance à la CMM ↓
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours	↑	95 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM)
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 13 sept) : 64 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en sept. 2022 : 16 064	↑	Moyenne journalière sept. 2023 (1 ^{er} au 12 sept.) : 16 777

Légende

Amélioration	↑
Stabilisation	=
Diminution	↓

¹ Le 1^{er} septembre et le 5 septembre, des enjeux technologiques du système d'examens théoriques ont été rencontrés, ayant comme conséquence d'augmenter les délais d'attente pour cette clientèle.

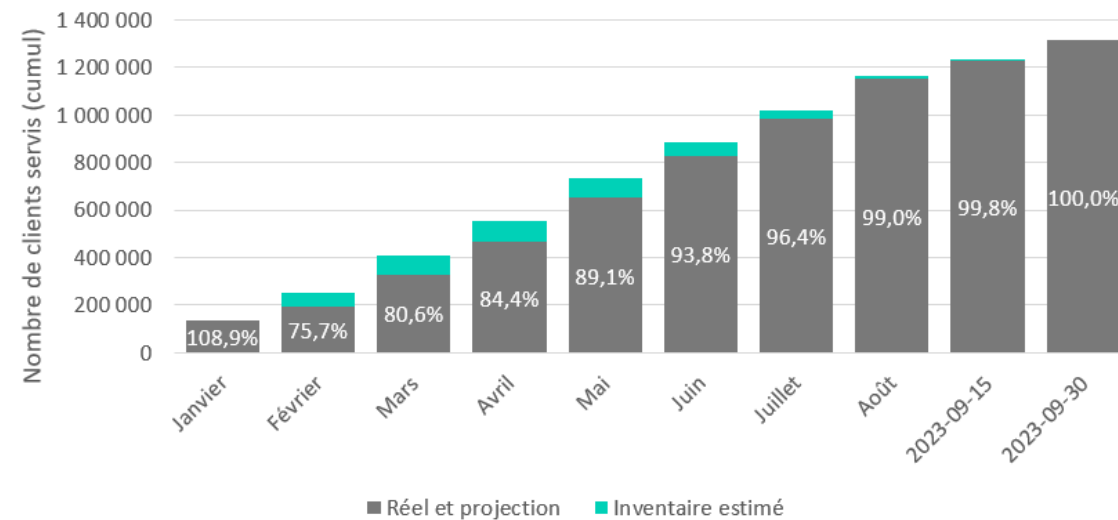
Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

Cible de retour à la normale ajustée : 12 août

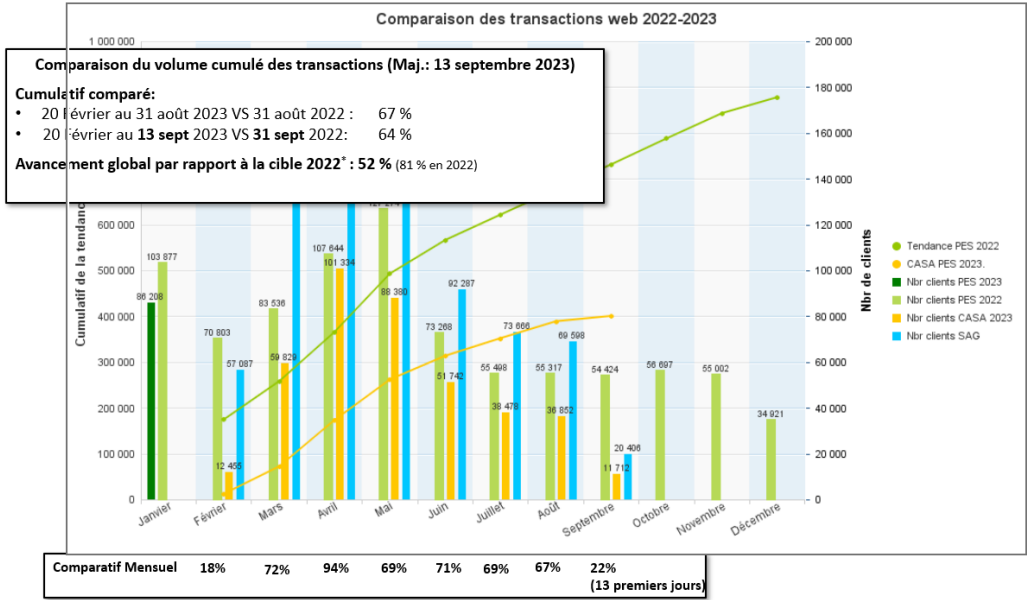
Évolution du nombre de clients servis en
centre de service



Faits saillants

- On a servi 1 206 000 de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit 99 % du volume de clients que nous anticipions servir.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

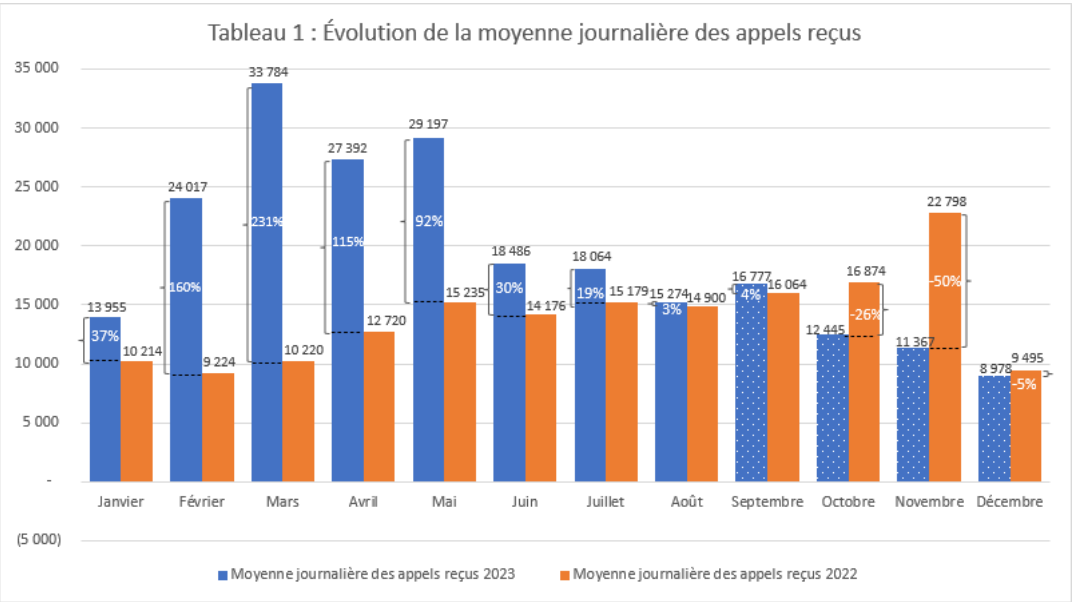


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) *

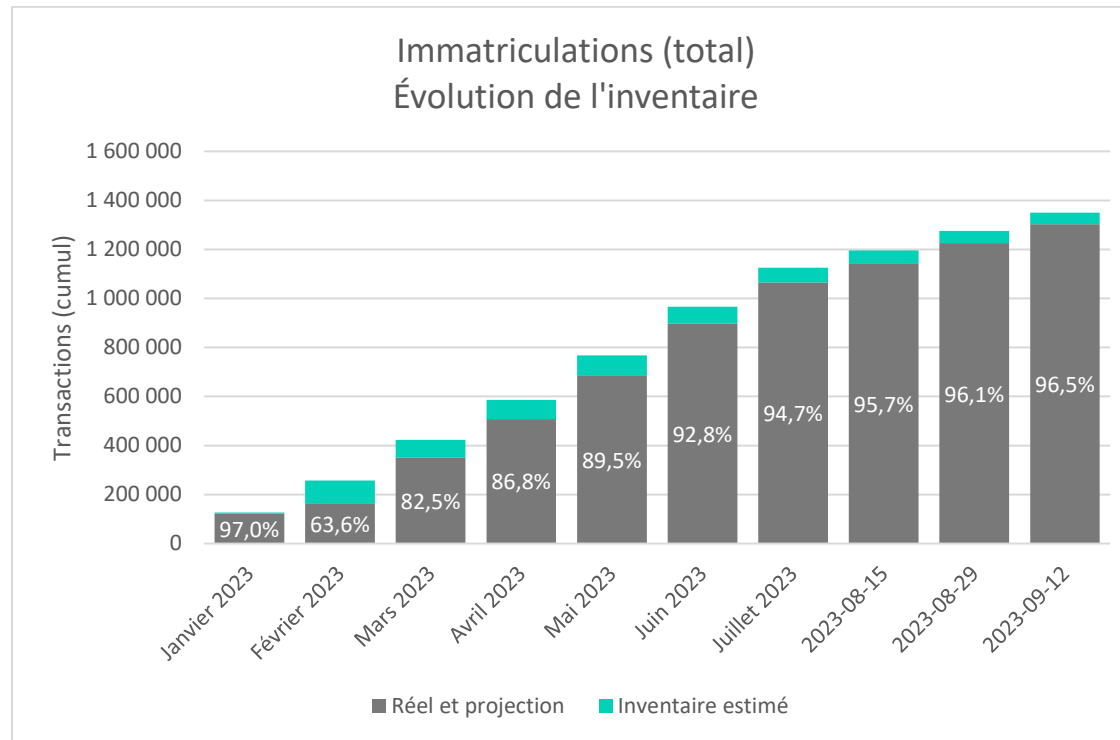
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés	 	Plus de 198 000 pièces ont été transmises à ce jour (réutilisation de la photo) en respect de l'échéancier établi.	• Arrêté: 9 mars au 1er juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés	 =	À ce jour, nous atteignons 97 % des transactions anticipées (1 303 000 servis comparativement à une cible de 1 350 000).	• La réutilisation de la photo permet d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés	 	Les examens théoriques et pratiques atteignent 97 % de ce que nous escomptions servir (662 000 servis comparativement à une cible de 686 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. À ce jour 3 859 personnes ont été servies et 6 468 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 10 327.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



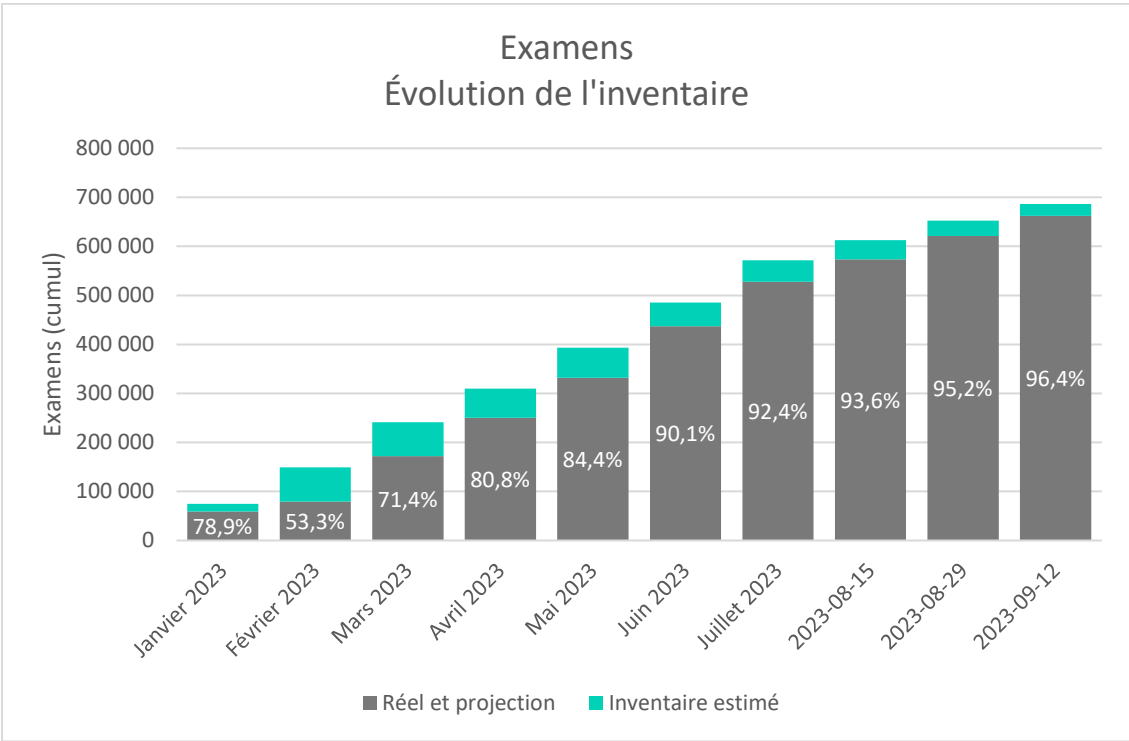
Faits saillants

- Nous atteignons 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- 95% des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours. L'envoi des courriels aux clients SAAQclic pour les informer du service remisage en ligne débutera la semaine prochaine.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

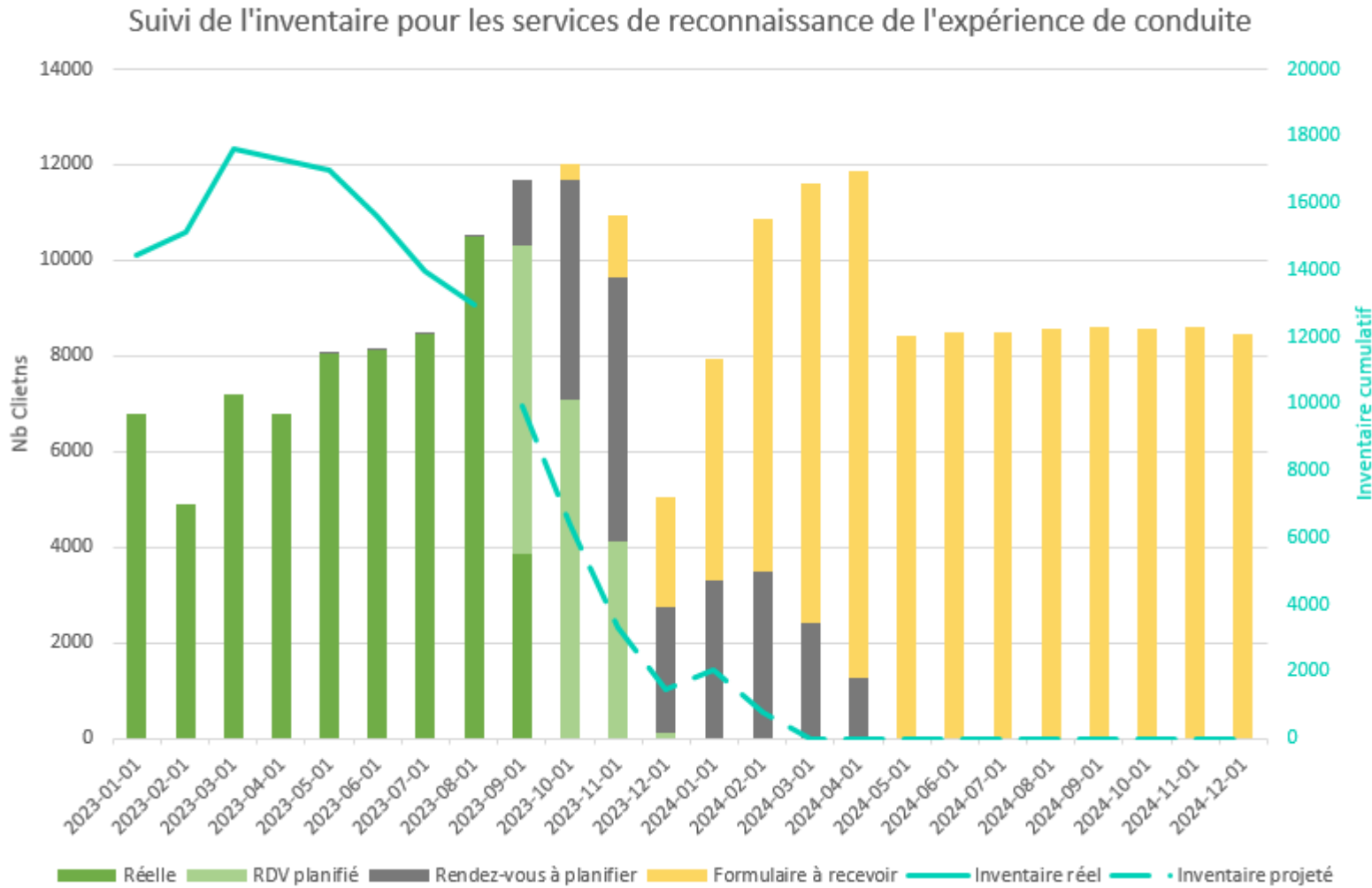


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 97 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 492 000 services, ce qui représente 96 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 170 000 services, ce qui représente 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens théoriques, 81 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 93 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 31 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 64 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août ●

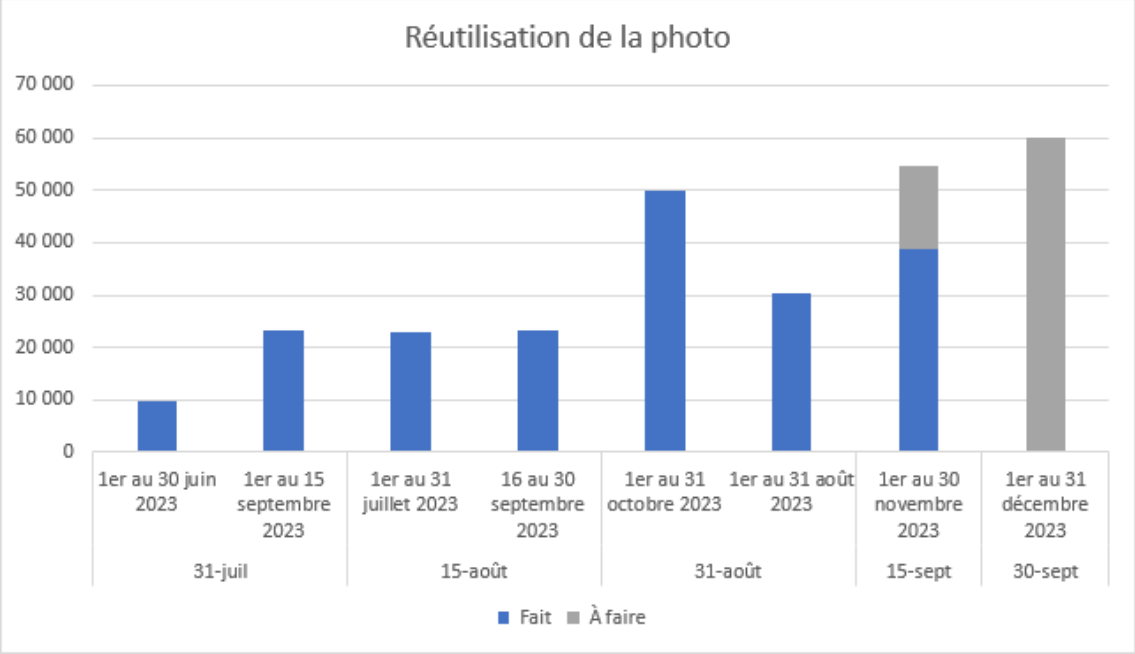
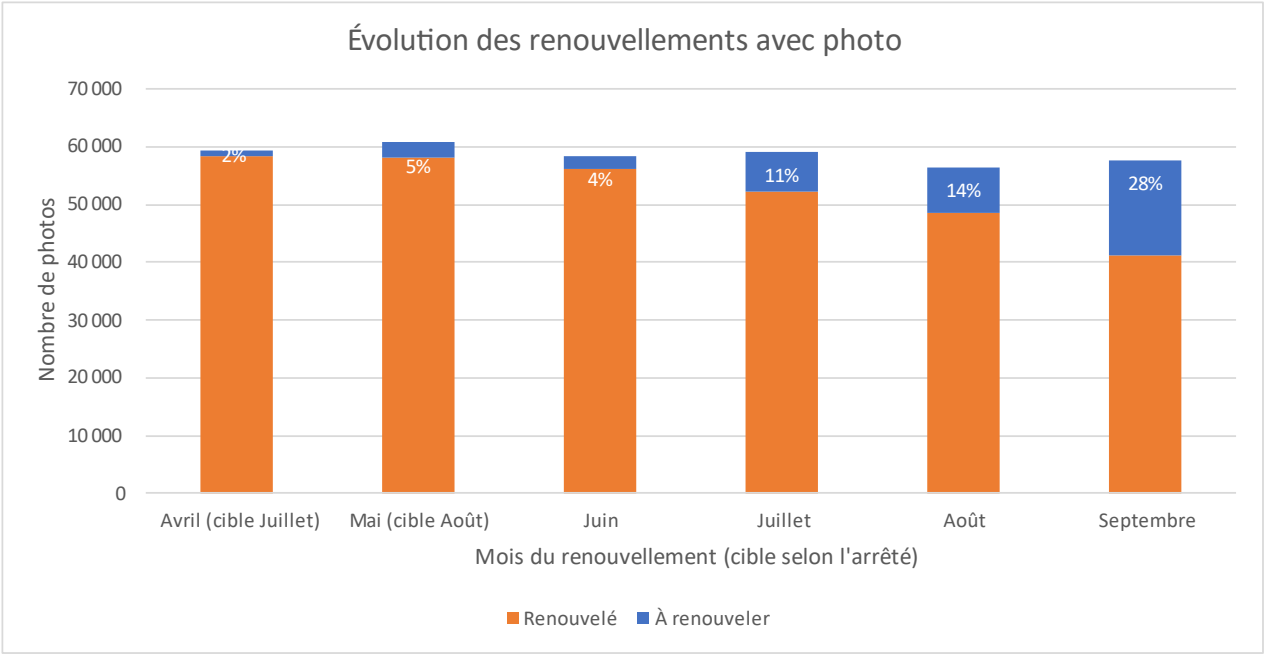


Faits saillants

- À ce jour 3 859 personnes ont été servies et 6 468 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 10 327.
- Les clients étant en attente d’une communication de la Société pour leur prise de rendez-vous seront recontactés pour leur priorisation en fonction de l’Arrêté, sans impact sur leur privilège de conduire.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août ●



Faits saillants

- Plus de 198 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorités au sans rendez-vous.
- Les derniers envois pour le lot de renouvellements de novembre seront faits le lundi 18 septembre.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 21 septembre 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé	=	Près de 100 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier (1 243 000 servis comparativement à une cible de 1 246 000).
Date de retour à la normale	12 août		La situation demeure sous surveillance à la CMM L'ajout d'un nouveau CS à Montréal au début de 2024 viendra soutenir le réseau de la CMM principalement pour les services de ligne verte et en reconnaissance de l'expérience de conduite
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente pour la 3 ^e semaine de septembre : 21 minutes - Province : 15 / CMM : 35 Province : 11 mins avec RDV, 24 mins sans RDV (84% servis en moins de 30 mins en septembre) CMM : 34 mins avec RDV, 49 mins sans RDV (61% servis en moins de 30 mins en septembre ¹) - La situation demeure sous surveillance à la CMM =
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours	=	94 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM). 4 des 6 CS du CMM respectent la cible de 10 jours.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022		Depuis le début du déploiement février 2023 (au 20 sept) : 65 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en sept. 2022 : 16 064		Moyenne journalière sept. 2023 (1 ^{er} au 19 sept.) : 16 357

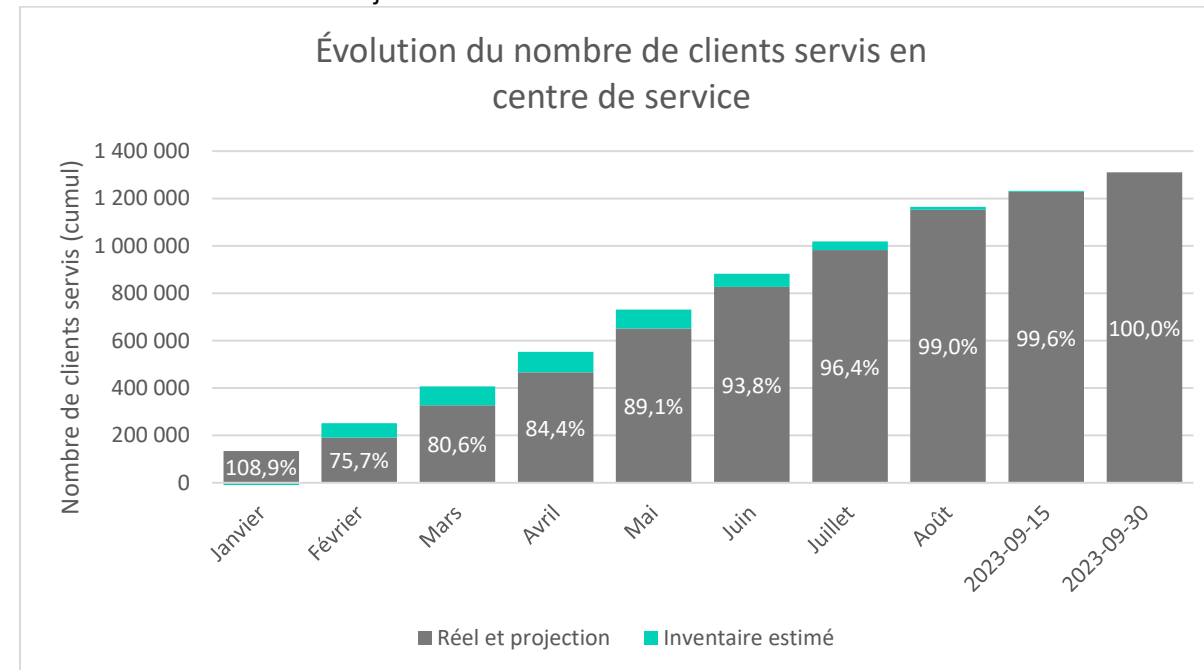
¹ Cette semaine, des enjeux technologiques du système d'examens théoriques ont été rencontrés, ayant pu avoir comme conséquence d'augmenter les délais d'attente pour cette clientèle. Des mesures ont été mises en place à court terme et d'autres sont en élaboration pour assurer la stabilité à long terme.

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

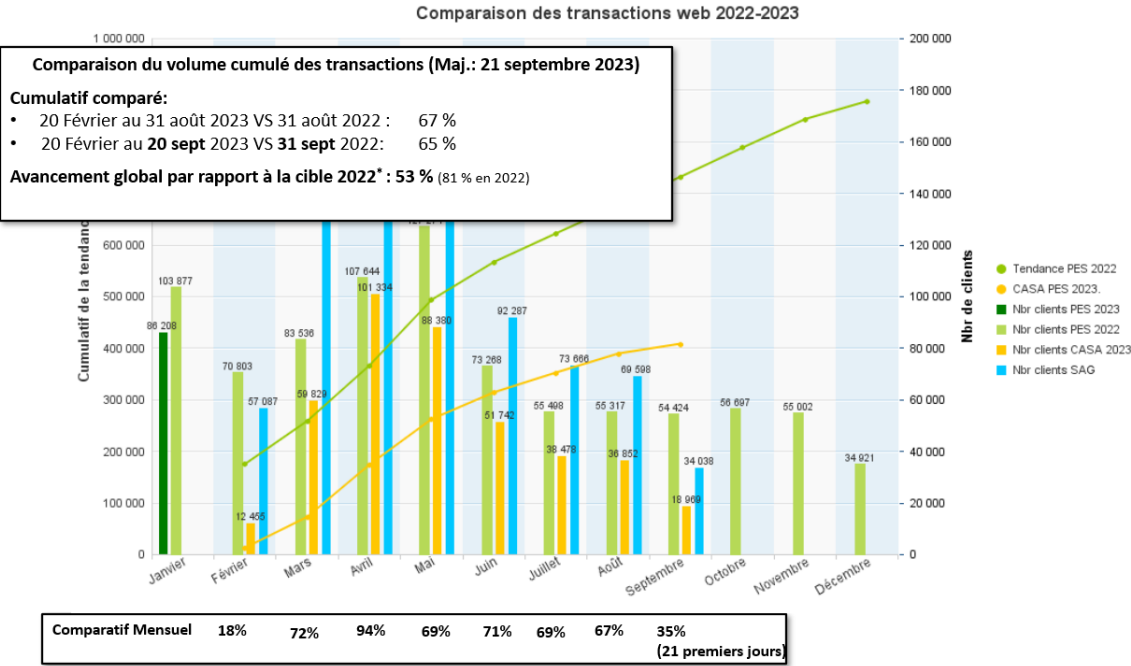
Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi 1 243 000 de clients en centre de services depuis le début de l'année, soit près de 100 % du volume de clients que nous anticipions servir.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

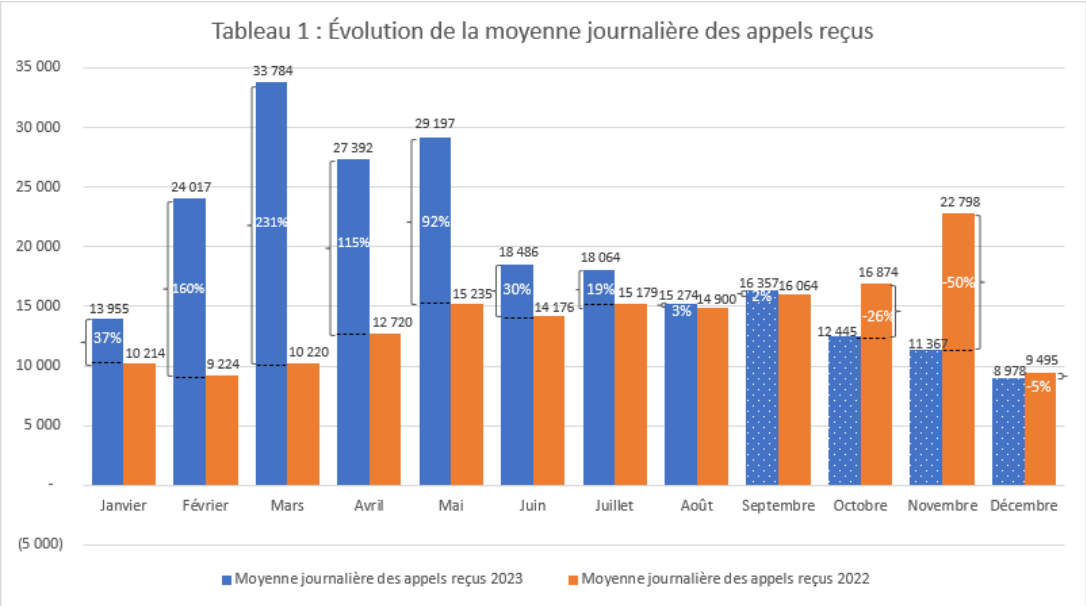


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) *

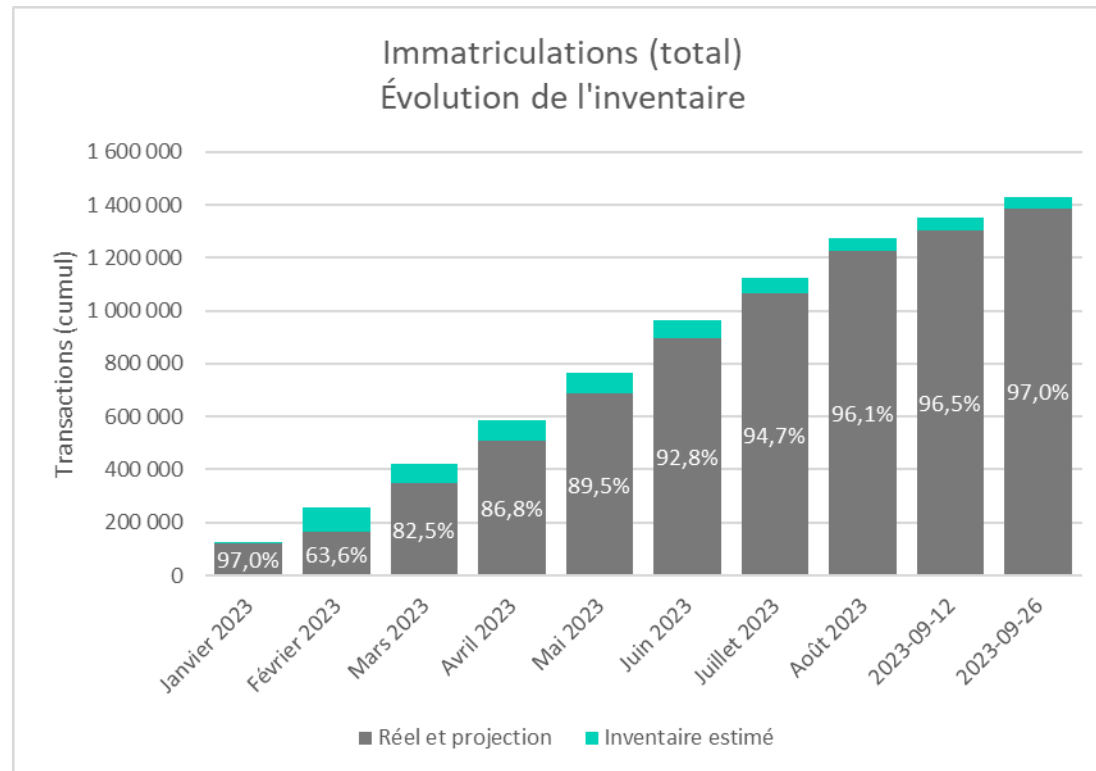
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés	 	Plus de 222 000 pièces ont été transmises à ce jour (réutilisation de la photo) en respect de l'échéancier établi.	• Arrêté: 9 mars au 1er juin, valide 90 jours. • Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. • Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés	 =	À ce jour, nous atteignons 97 % des transactions anticipées (1 344 000 servis comparativement à une cible de 1 391 000).	• La réutilisation de la photo permet d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés	 	Les examens théoriques et pratiques atteignent 97 % de ce que nous escomptions servir (686 000 servis comparativement à une cible de 707 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. À ce jour 6 756 personnes ont été servies et 4 274 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 11 030.	• Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



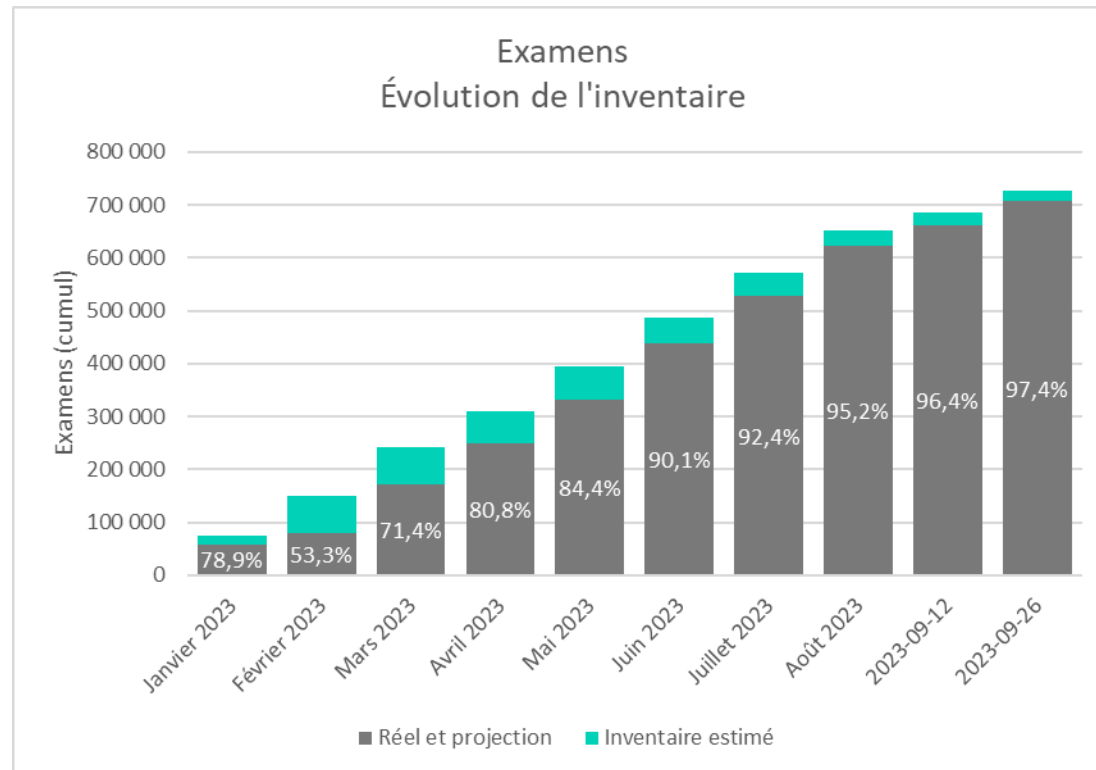
Faits saillants

- Nous atteignons 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- 94% des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours. L'envoi des courriels aux clients SAAQclic pour les informer du service remisage en ligne a été fait cette semaine tel que prévu.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

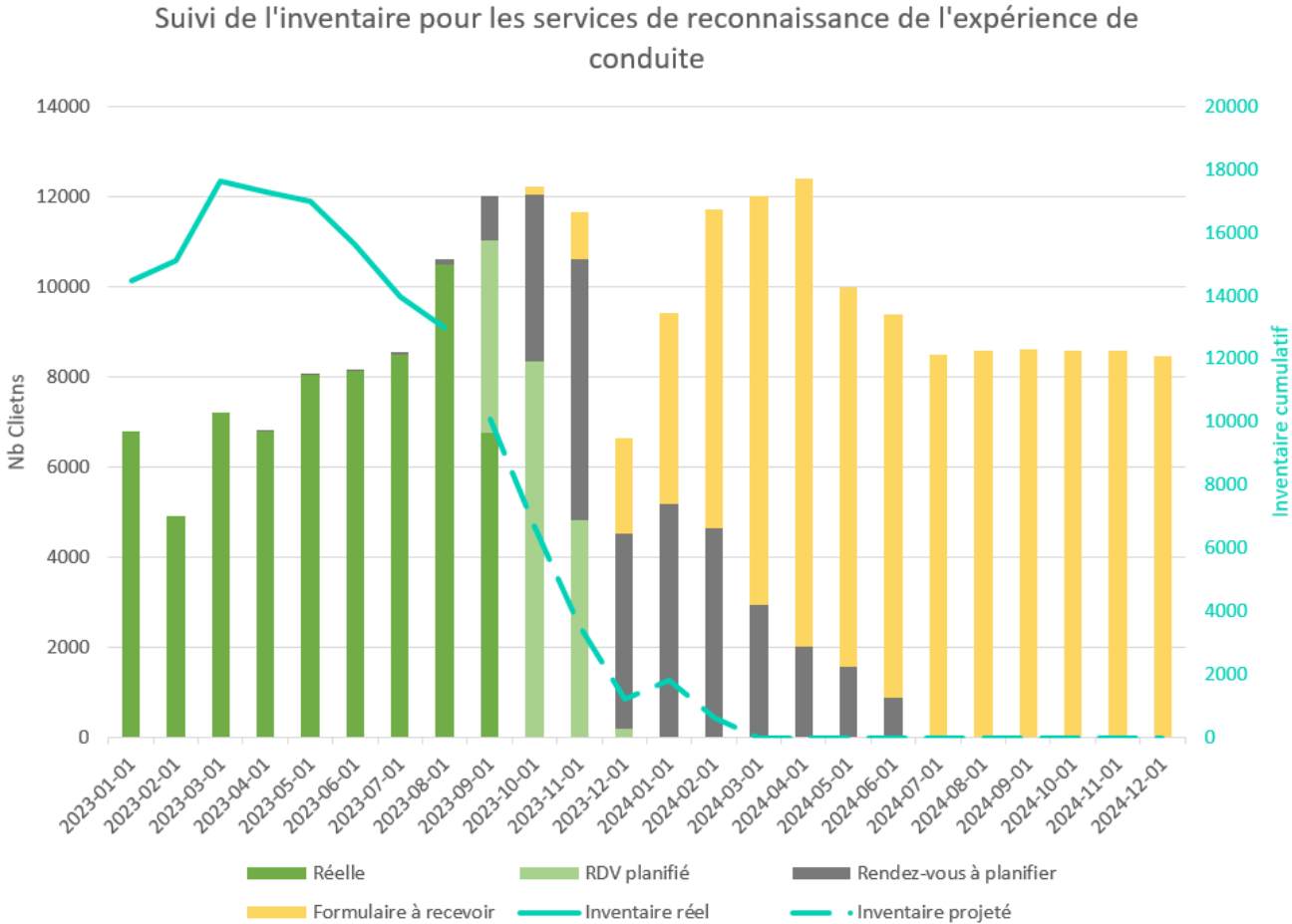


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 97 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 510 000 services, ce qui représente 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l'année, nous avons rendu 176 000 services, ce qui représente 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens théoriques, 77 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 91 % des centres qui en offrent.
- Pour les examens pratiques, 31 % des centres offrent des rendez-vous pour le mois de septembre. Pour octobre, c'est 55 % des centres qui en offrent.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août

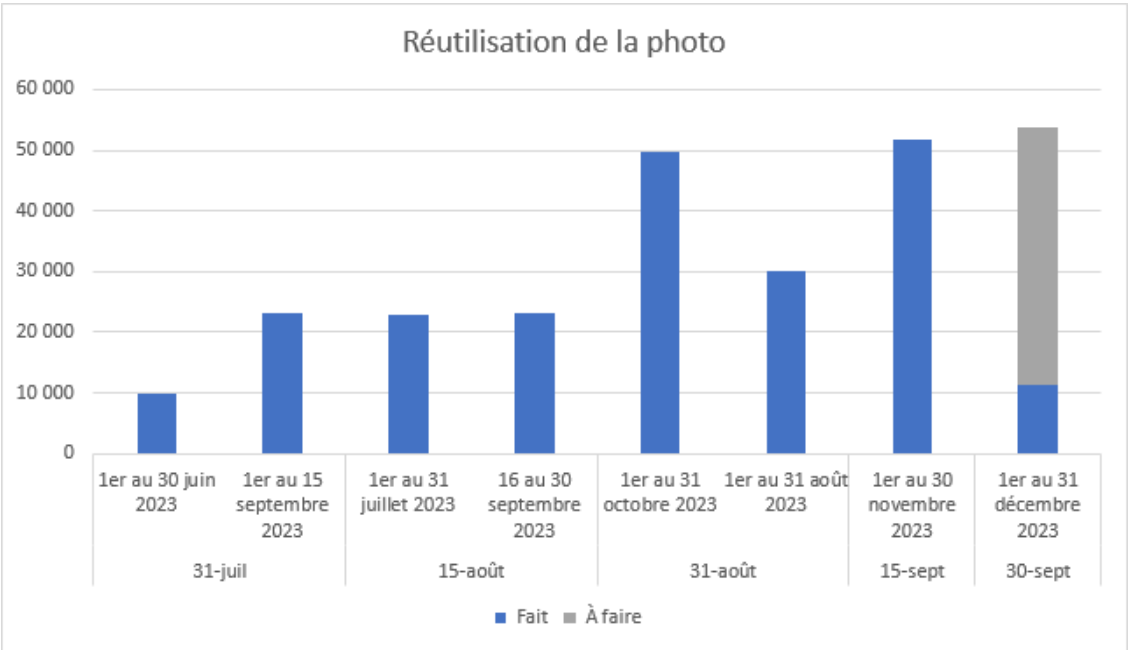
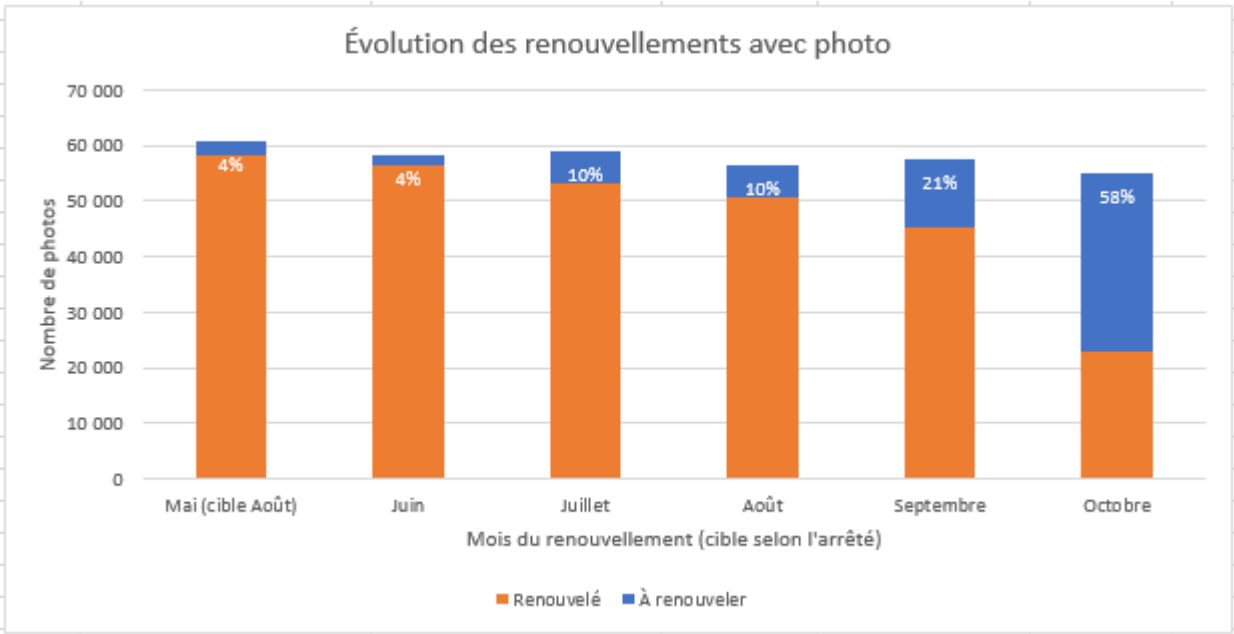


Faits saillants

- À ce jour 6 756 personnes ont été servies et 4 274 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 11 030.
- Les communications aux clients ont débuté cette semaine visant à les informer de leur nouvelle priorisation en fonction de l'Arrêté, sans impact sur leur privilège de conduire.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août ●



Faits saillants

- Plus de 222 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorisés au sans rendez-vous.
- Des arrimages sont en cours pour déterminer les impacts de la prolongation de la réutilisation de la photo en 2024.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 28 septembre 2023

	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Clients servis	100 % service anticipé	● =	100 % du volume de clients que nous anticipions servir depuis janvier a été réalisé, soit 1 282 000 clients servis
Date de retour à la normale	12 août	●	La situation demeure sous surveillance à la CMM ● L'ajout d'un nouveau CS à Montréal au début de 2024 viendra soutenir le réseau de la CMM principalement pour les services de ligne verte et en reconnaissance de l'expérience de conduite
Délais avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	● ↑	Délai moyen d'attente pour la 4 ^e semaine de septembre : 19 minutes - Province : 15 / CMM : 29 Province : 12 mins avec RDV, 23 mins sans RDV (84% servis en moins de 30 mins en septembre) CMM :28 mins avec RDV, 46 mins sans RDV (62% servis en moins de 30 mins en septembre) - La situation demeure sous surveillance à la CMM ● ↑
Accessibilité des services par rendez-vous	Rendez-vous en moins de 10 jours	● ↓	90 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. La situation demeure sous surveillance dans la région de Montréal (CMM). ●
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	● ↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 27 sept) : 66 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en sept. 2022 : 16 064	● ↑	Moyenne journalière sept. 2023 (1 ^{er} au 26 sept.) : 16 692

Légende

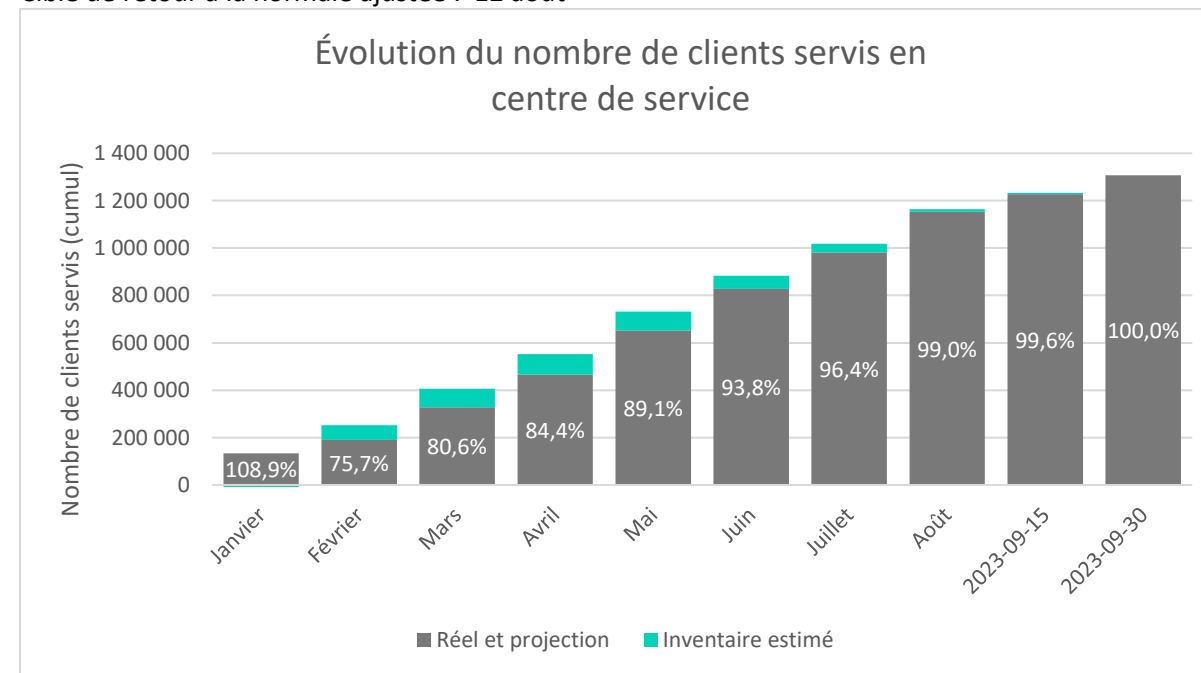
Amélioration	↑
Stabilisation	=
Diminution	↓

Faits saillants du Plan de reprise

Les graphiques présentés ci-dessous sont liés au plan de reprise révisé déposé au conseil d'administration le 23 mars dernier dans le cadre de l'implantation de la transformation numérique de la Société.

SUIVI DE L'INVENTAIRE GLOBAL ●

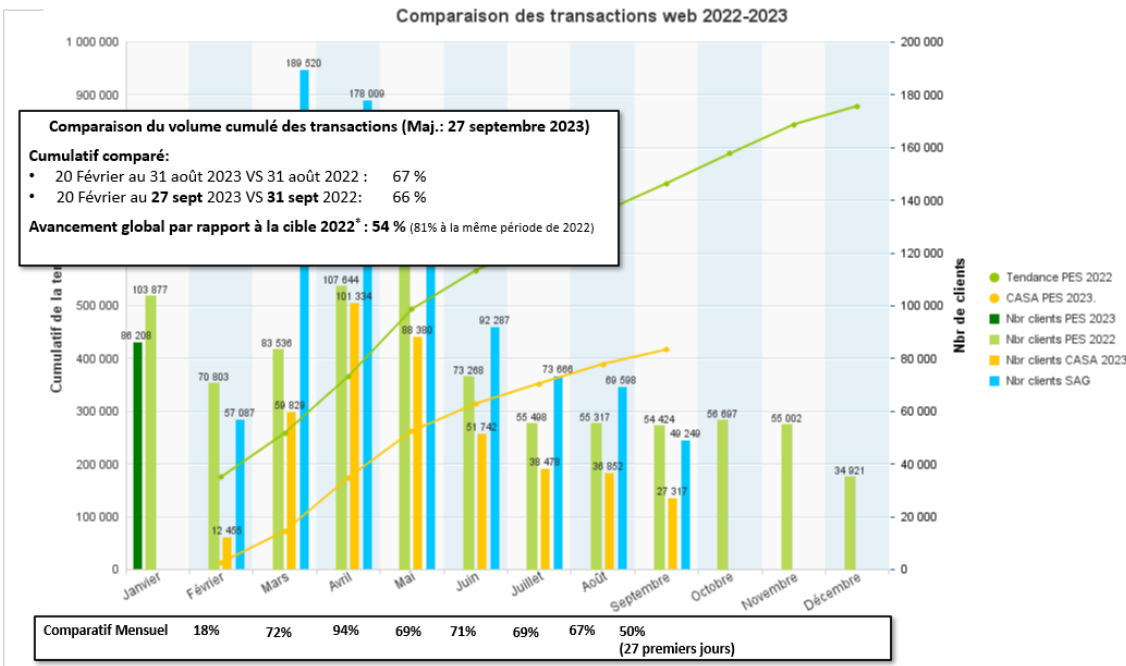
Cible de retour à la normale ajustée : 12 août



Faits saillants

- On a servi 1 282 000 clients en centre de services depuis le début de l'année, permettant d'atteindre 100 % du volume anticipé.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE



TÉLÉPHONE

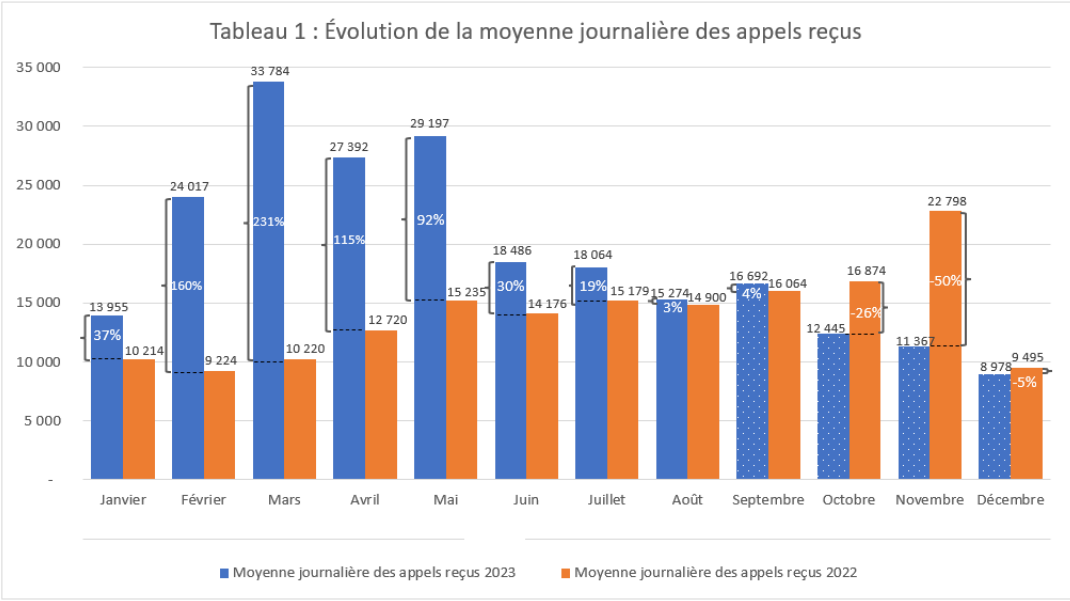


Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement (services en personne) *

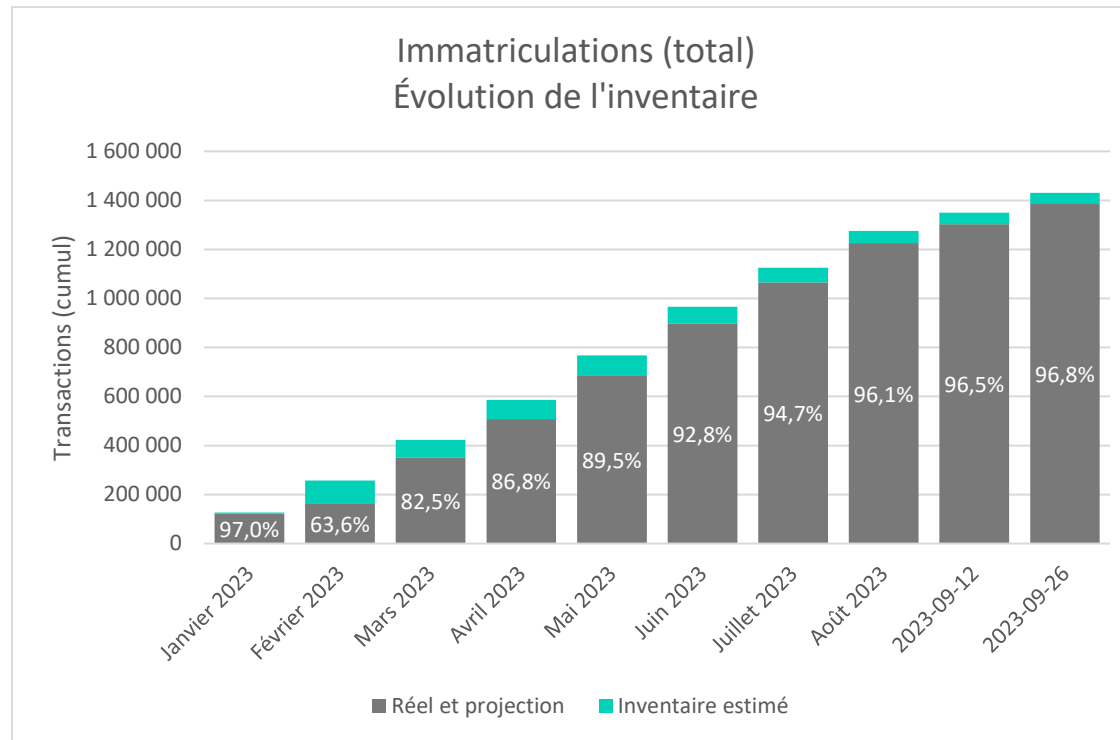
	Cible		État de situation		Mitigation
Prise de photo permis	Fin août Fin novembre	100 % des services anticipés		Plus de 250 000 pièces ont été transmises à ce jour (réutilisation de la photo) en respect de l'échéancier établi.	- Arrêté: 9 mars au 1er juin, valide 90 jours. - Nouvel arrêté du 1^{er} juin au 1^{er} septembre, valide 90 jours. - Réutilisation de la photo à partir du 15 juillet
Transfert de propriété (entre particuliers et commerçants)	23 août	100 % des services anticipés	=	À ce jour, nous atteignons 97 % des transactions anticipées (1 386 000 servis comparativement à une cible de 1 431 000).	La réutilisation de la photo permet d'augmenter l'accessibilité pour ce service.
Examens théoriques et pratiques	23 août	100 % des services anticipés	↑	Les examens théoriques et pratiques atteignent 98 % de ce que nous escomptions servir (712 000 servis comparativement à une cible de 726 000).	
Reconnaissance expérience de conduite	31 août	100 % des services anticipés		Le plan suit son cours. À ce jour pour septembre, 9 597 personnes ont été servies et 1 632 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 11 229.	Arrêté: valide jusqu'au 29 mai 2024.

*Nombre de services rendus vs anticipés (sans égard au temps d'attente et à la disponibilité des rendez-vous)

TRANSACTIONS EN IMMATRICULATION

Regroupe les services suivants :

- Transferts de propriété commerçant ●
- Transferts de propriété entre particuliers ●



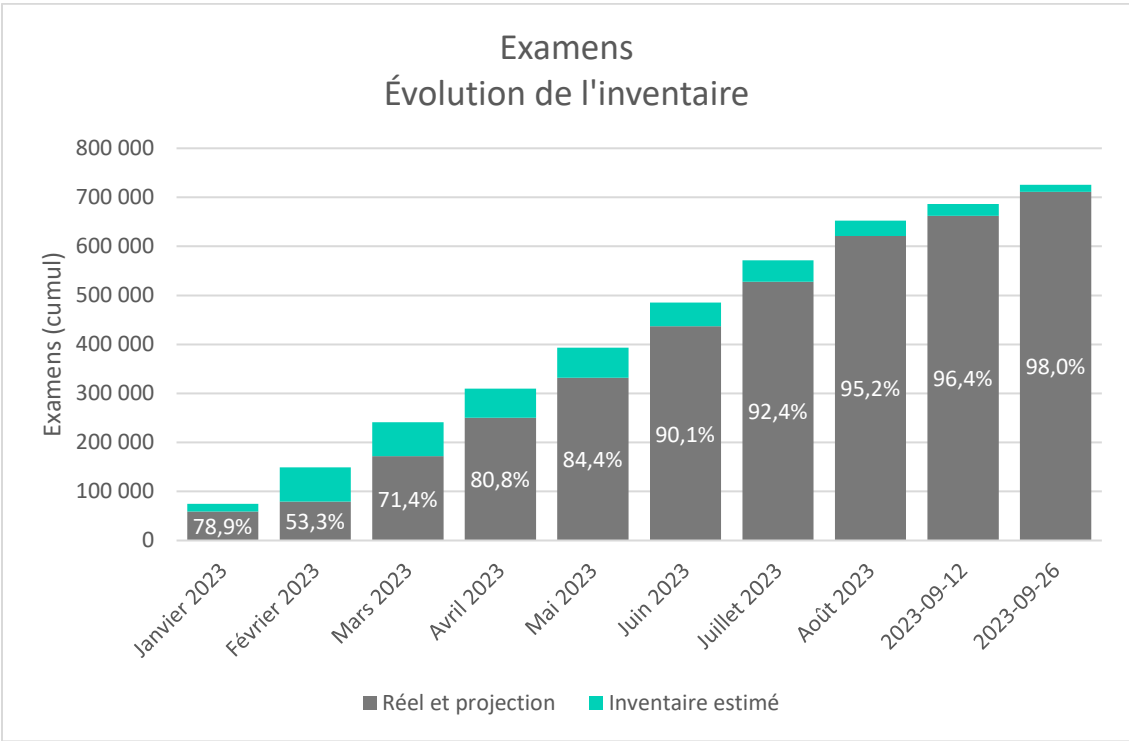
Faits saillants

- Nous atteignons 97 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- La réutilisation de la photo libère environ 10 000 pour la grande région de Montréal (CMM) pour bonifier l'accessibilité des services en immatriculation.
- 91% des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours en immatriculation.
- Le plan pour accompagner les clients sur l'utilisation de SAAQclic en centre de services pour leur remisage de l'automne est en cours. Cette semaine, un projet pilote s'est tenu, des clients ont été accompagnés via Teams afin de créer leur compte SAG et SAAQclic ainsi que pour effectuer leur remisage.

EXAMENS PRATIQUES ET THÉORIQUES

Regroupe les services suivants :

- Examens pratiques (cible ajustée : 23 août) ●
- Examens théoriques (cible ajustée : 23 août) ●

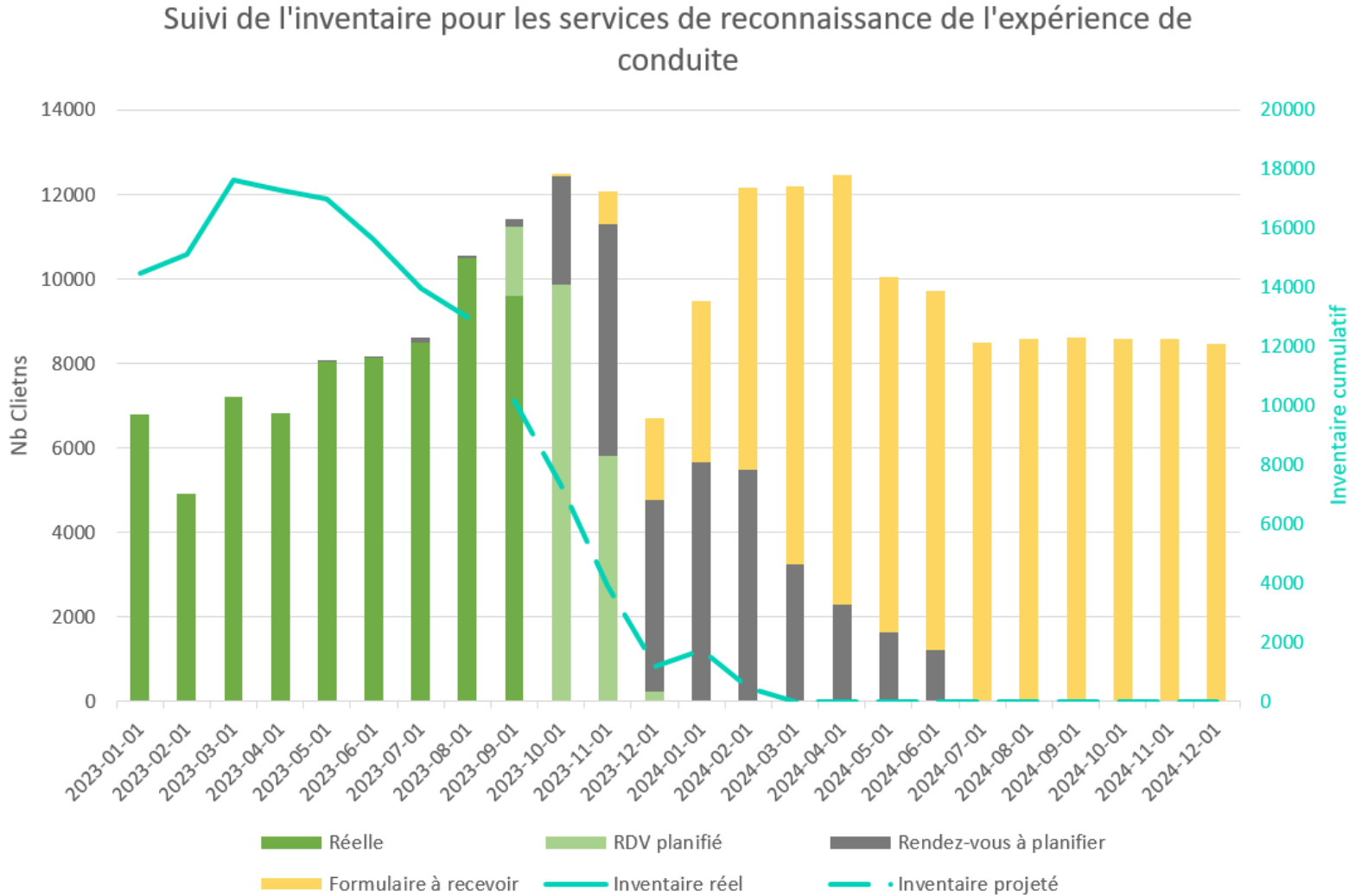


Faits saillants

- Les examens théoriques et pratiques atteignent 98 % de ce que nous escomptions servir.
- Pour les examens théoriques, depuis le début de l’année, nous avons rendu 529 000 services, ce qui représente 98% des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens pratiques, depuis le début de l’année, nous avons rendu 183 000 services, ce qui représente 98 % des transactions anticipées à ce jour en 2023.
- Pour les examens théoriques, c’est 93 % des centres qui en offrent pour le mois d’octobre et 98 % pour le mois de novembre.
- Pour les examens pratiques, c’est 50 % des centres qui en offrent pour le mois d’octobre et 83 % pour le mois de novembre.

SERVICE DE RECONNAISSANCE DE L'EXPÉRIENCE DE CONDUITE

Cible de retour à la normale : 31 août

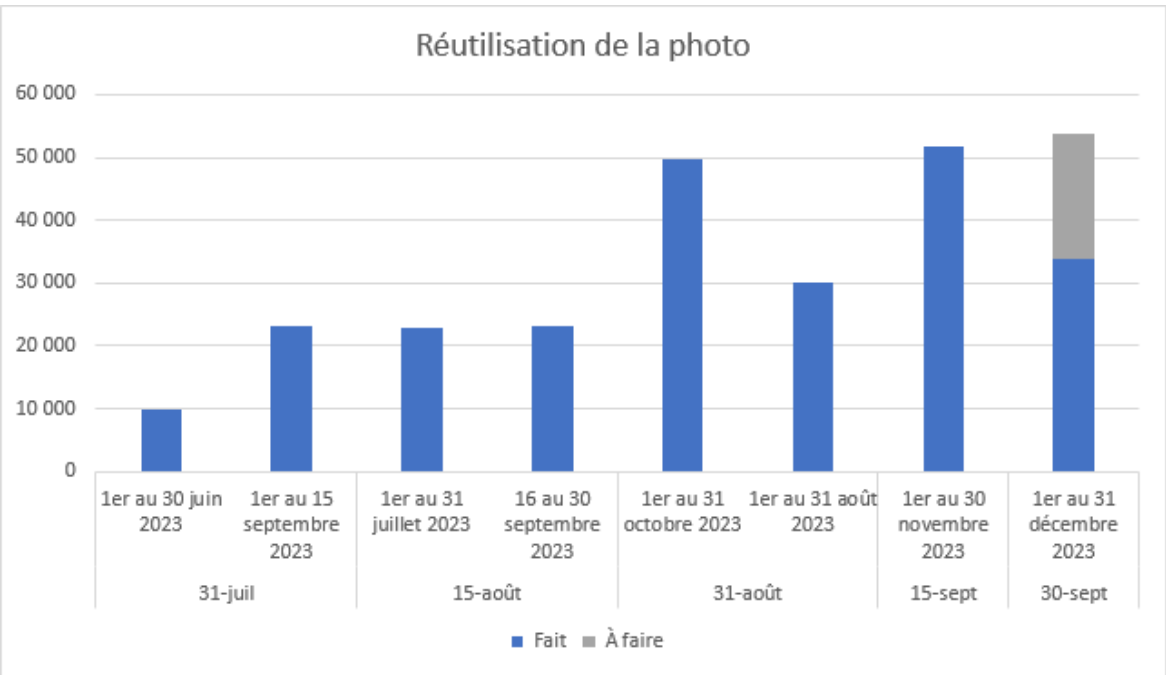
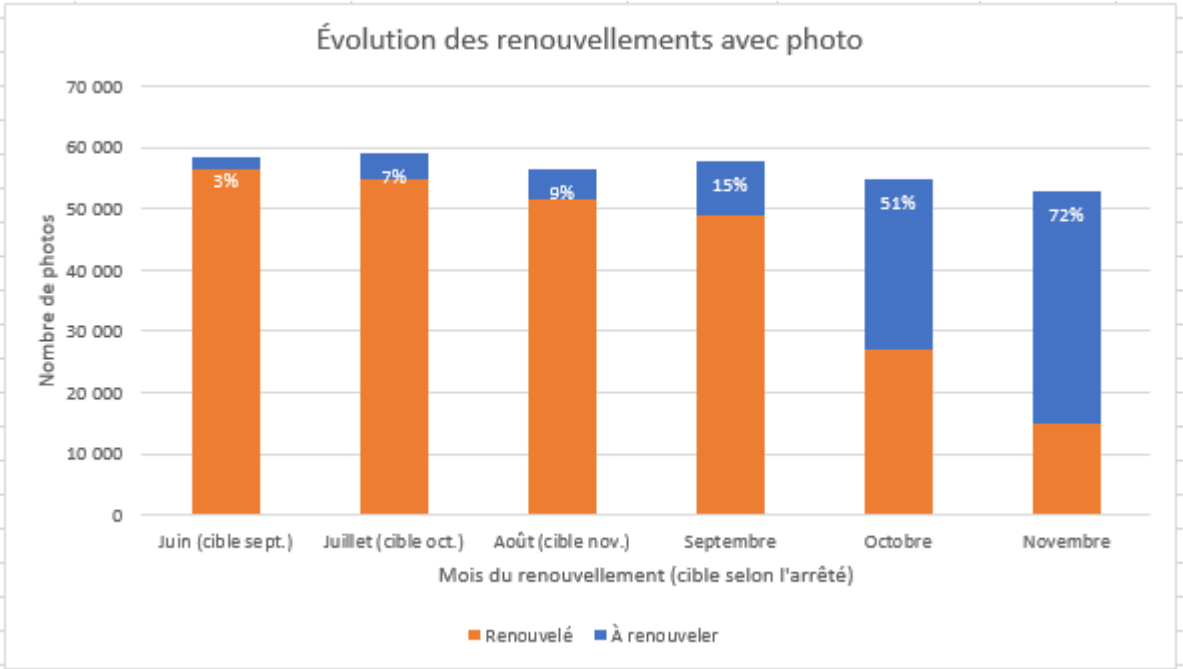


Faits saillants

- À ce jour pour le mois de septembre, 9 597 personnes ont été servies et 1 632 personnes ont un rdv de planifié pour un total de 11 229. Le plan suit son cours.

RENOUVELLEMENT PERMIS AVEC PHOTO

Cible de retour à la normale ajustée avec la réutilisation de la photo : 31 août ●



Faits saillants

- Plus de 250 000 pièces ont été transmises à ce jour en respect de l'échéancier établi.
- Les clients qui doivent absolument renouveler leur permis avec photo, en raison d'un déplacement aux États-Unis par exemple, seront priorisés au sans rendez-vous.
- L'envoi des derniers permis de décembre sera terminé le 3 octobre au plus tard. Actuellement, environ 60 % des envois ont été faits pour cette période.
- Une liste des clients de juin n'ayant pas payé leur permis sera extraite afin de pouvoir communiquer d'abord à un échantillon de ceux-ci et valider leur situation.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 5 octobre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente pour la 1ère semaine d’octobre : 19 minutes 16 mins avec RDV 26 mins sans RDV 77 % des clients servis en moins de 30 mins en septembre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours	↑	95 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables	↓	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 50 %, novembre, 79 % - Théorique : octobre : 91 % et novembre : 100 %. CMM (annexe 2)
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre 2023 : 24 400 clients	↑	18 000 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 sur un total de 24 000 (75%). Il demeure assez de rdv (8 000) pour les 6 000 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	↑	La proportion web cumulative est de 33% alors qu'elle était de 31% en 2022 à pareille date. Depuis juillet, mois qui marque le début de la principale période de remisage, près de 90 % du volume de 2022 a été effectué en 2023. La température de la fin de mois a probablement incité les clients à décaler leur remisage.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 7 900 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. La saison du remisage est une bonne opportunité d'accompagner un plus grand nombre de clients aux bornes pour la création de leur compte SAAQclic.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	=	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 30 sept.) : 67% (graphique 3)
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en sept. 2022 : 16 874	=	Moyenne journalière sept. 2023 (1 ^{er} au 3 oct.) : 19 817 (graphique 4)

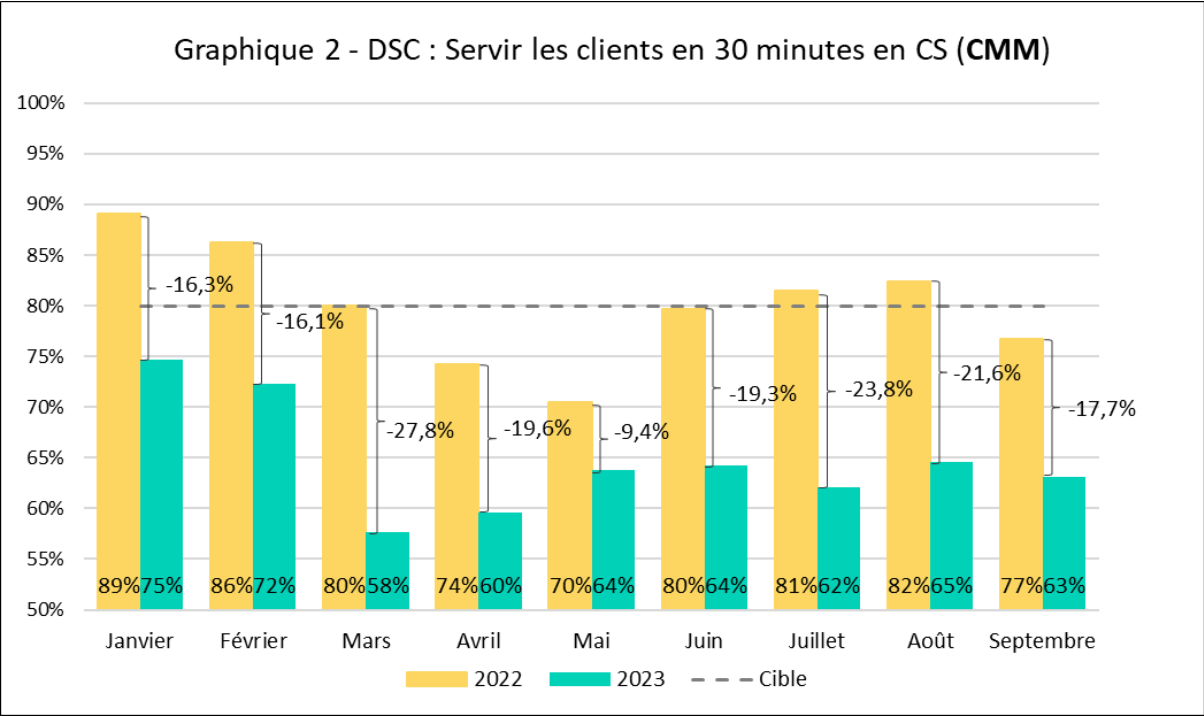
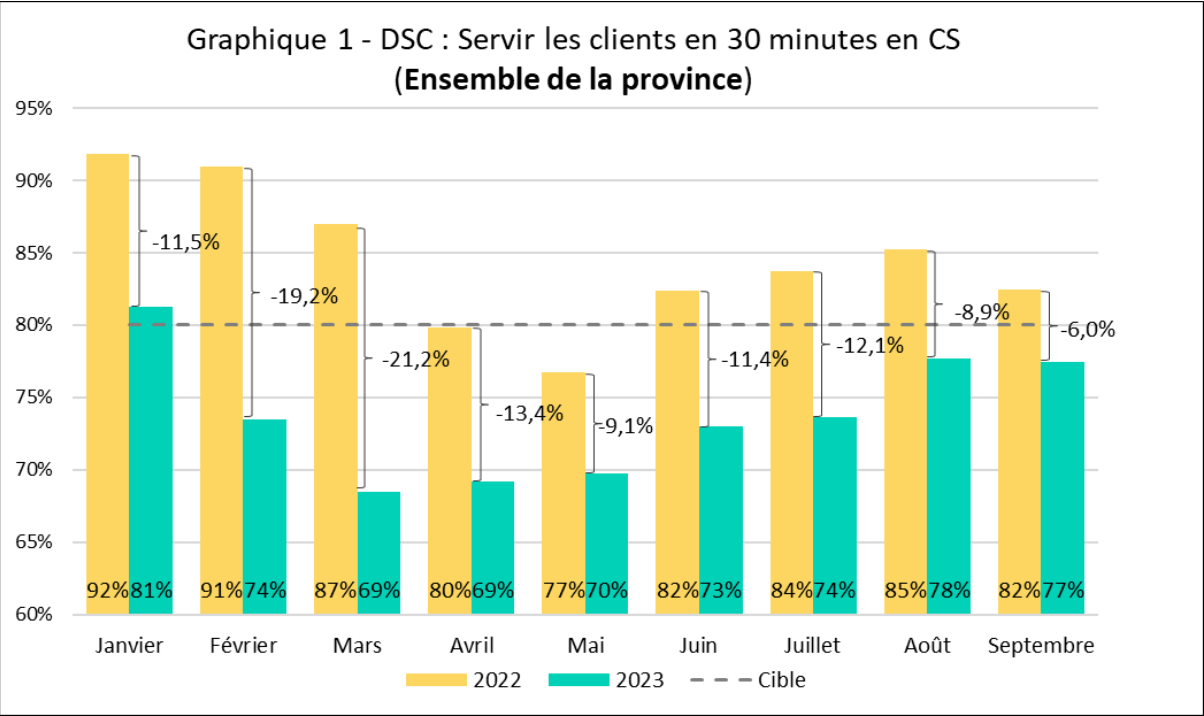
Légende :

↑ Amélioration

= Stable

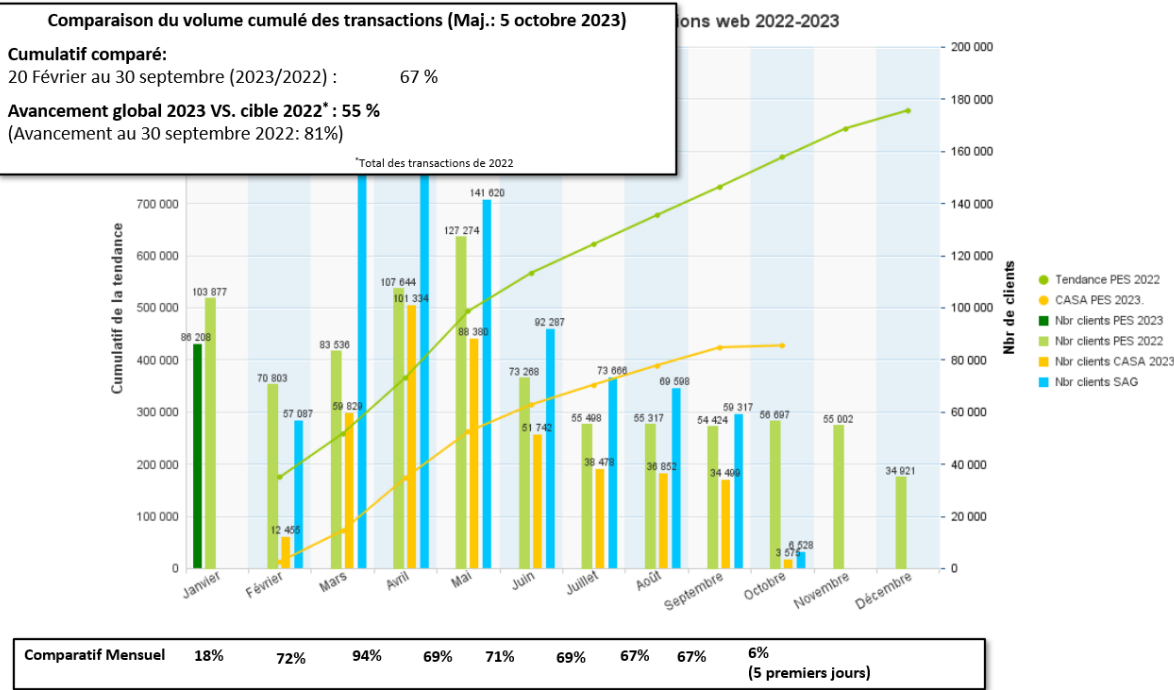
↓ Diminution

Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

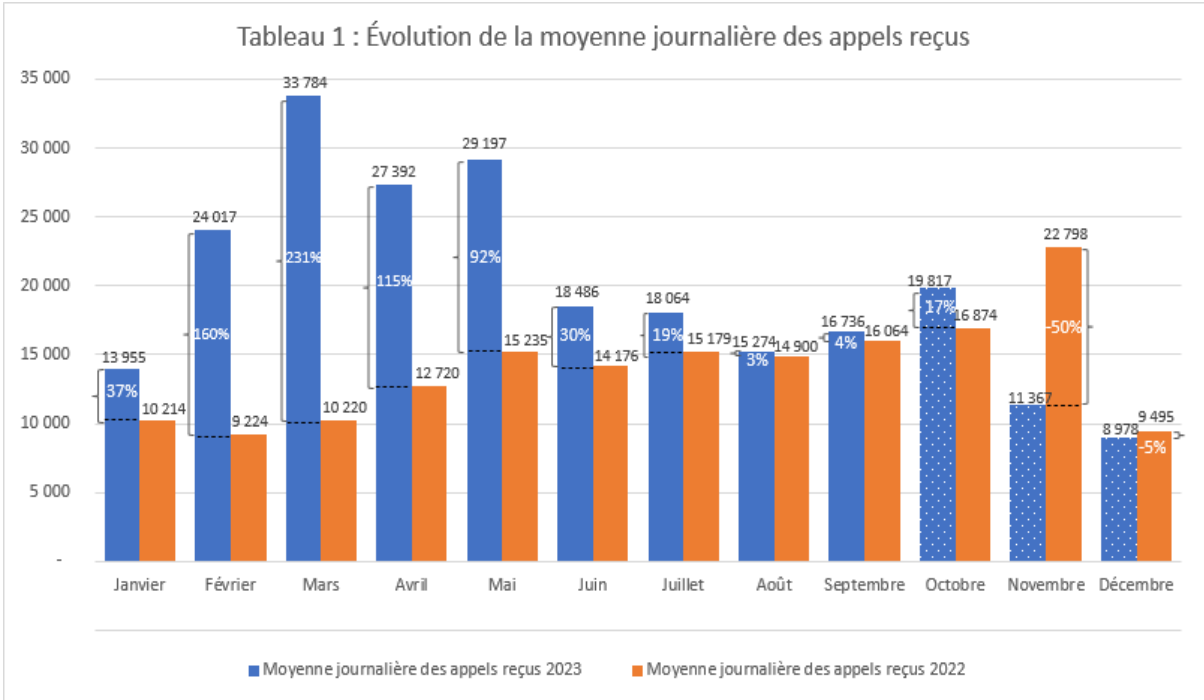
Graphique 3



Légende :

- ↑ Amélioration
- = Stable
- ↓ Diminution

Graphique 4



Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la 4^e semaine de septembre : 26 minutes 25 mins avec RDV 38 mins sans RDV 63 % des clients servis en moins de 30 mins en septembre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours	↑ La situation s’améliore dans la région de Montréal (CMM). 4 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 33 %, novembre, 50 % - Théorique : octobre : 83 % et novembre : 100 %.

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 12 octobre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente pour la 2e semaine d’octobre : 18 minutes 16 mins avec RDV 24 mins sans RDV 80 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	95 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 38 %, novembre : 69 %, décembre : 93 % - Théorique : octobre : 88 %, novembre : 95 %, décembre : 100 % CMM (annexe 2)
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre 2023 : 24 400 clients	↑	19 500 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 sur un total de 24 000 (81%). Il demeure assez de rdv (7 000) pour les 4 250 clients restants (en cours de planification)
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	=	La proportion web cumulative est de 33% alors qu'elle était de 34 % en 2022 à pareille date. Depuis juillet, mois qui marque le début de la principale période de remisage, et jusqu’au 3 octobre, près de 91 % du volume de 2022 a été effectué en 2023. *
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 8 600 créations de comptes ont été réalisées via les bornes.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↓	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 11 oct.) : 63%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en oct. 2022 : 16 874	↑	Moyenne journalière oct. 2023 (1 ^{er} au 10 oct.) : 16 771 (graphique 3)

Légende :

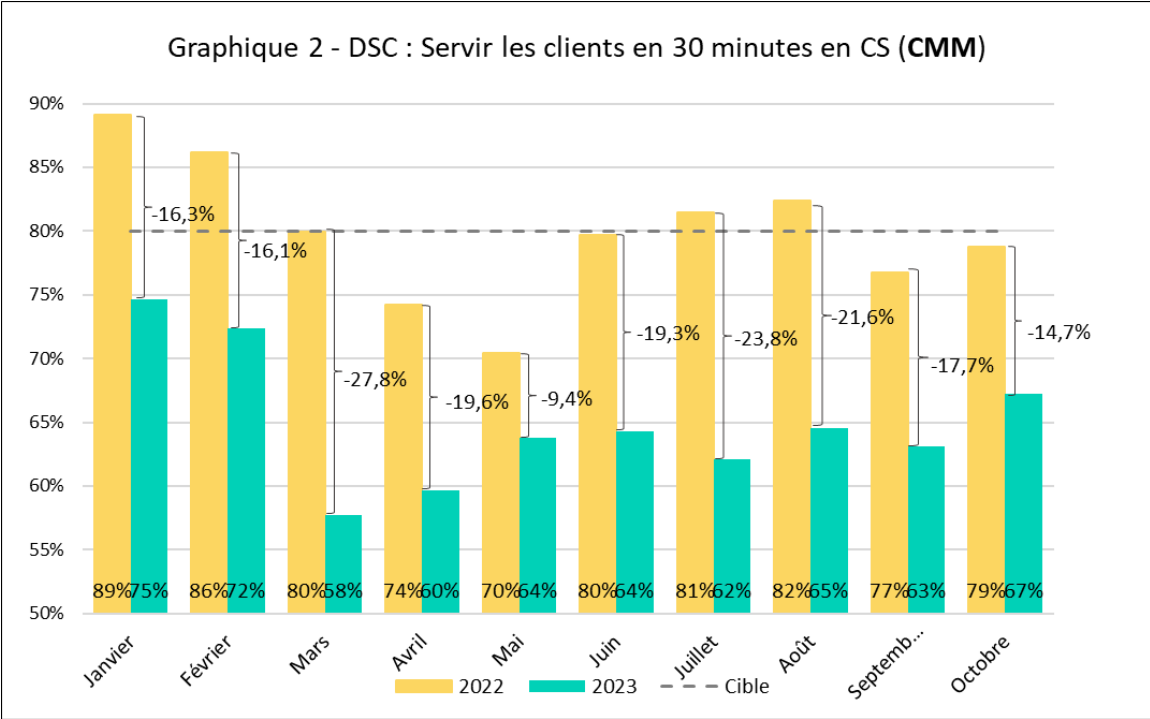
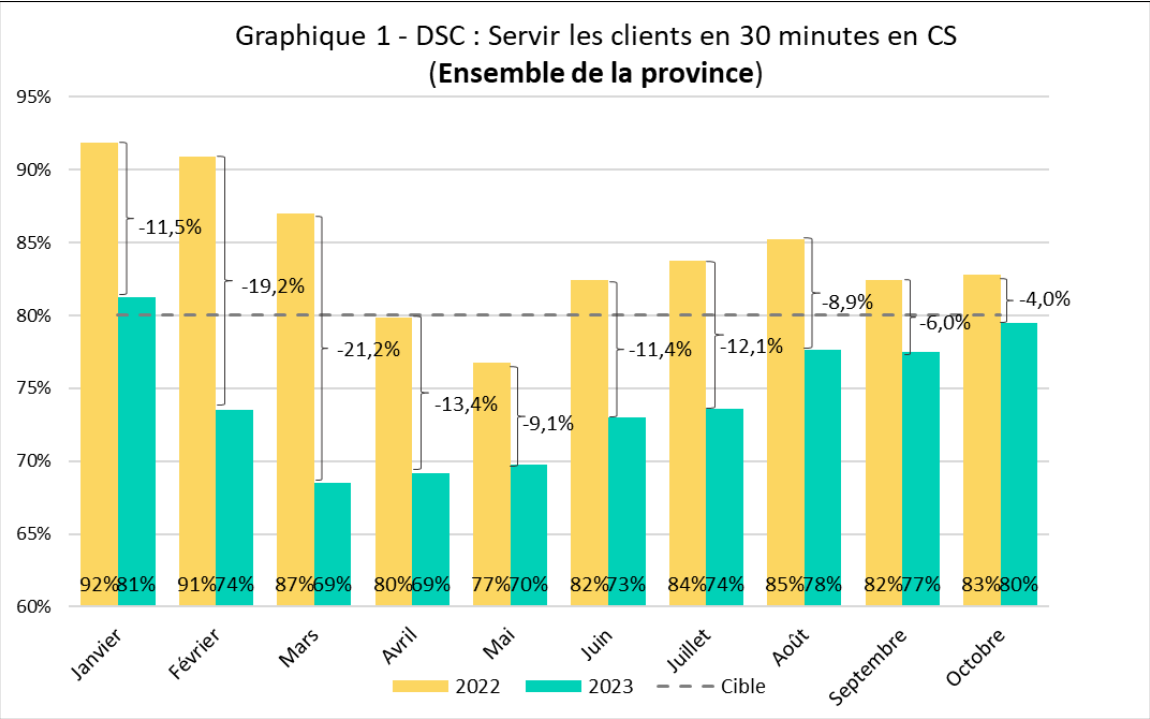
↑ Amélioration

= Stable

↓ Diminution

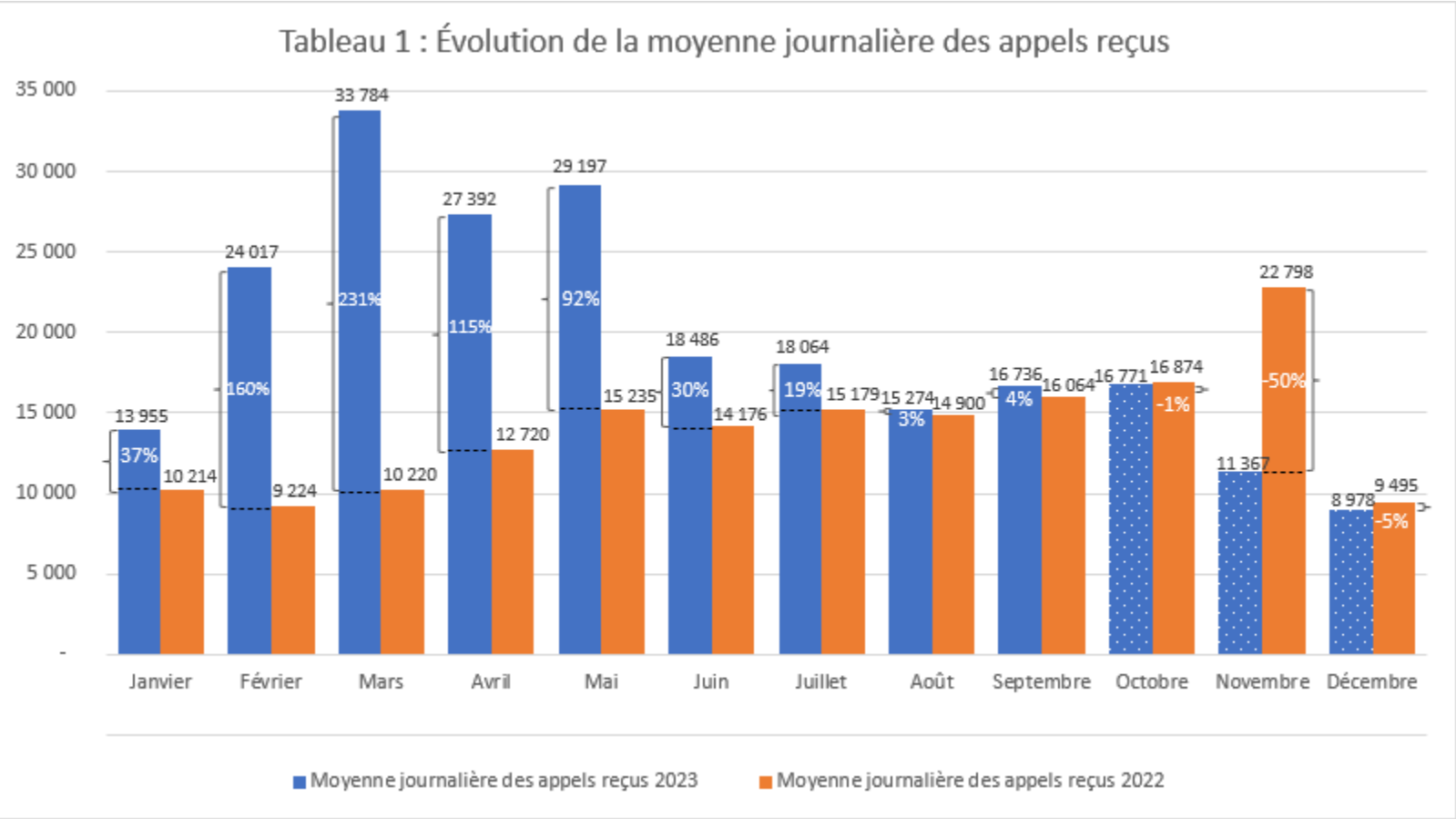
*Une assurance-qualité est en cours compte tenu des options de remisage et des canaux disponibles aux clients.

Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la 2^e semaine d’octobre : 26 minutes 25 mins avec RDV 39 mins sans RDV 67 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↑ La situation s’améliore dans la région de Montréal (CMM). 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 0 %, novembre : 50 %, décembre : 100 % - Théorique : octobre : 67 %, novembre : 83 %, décembre : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 19 octobre 2023

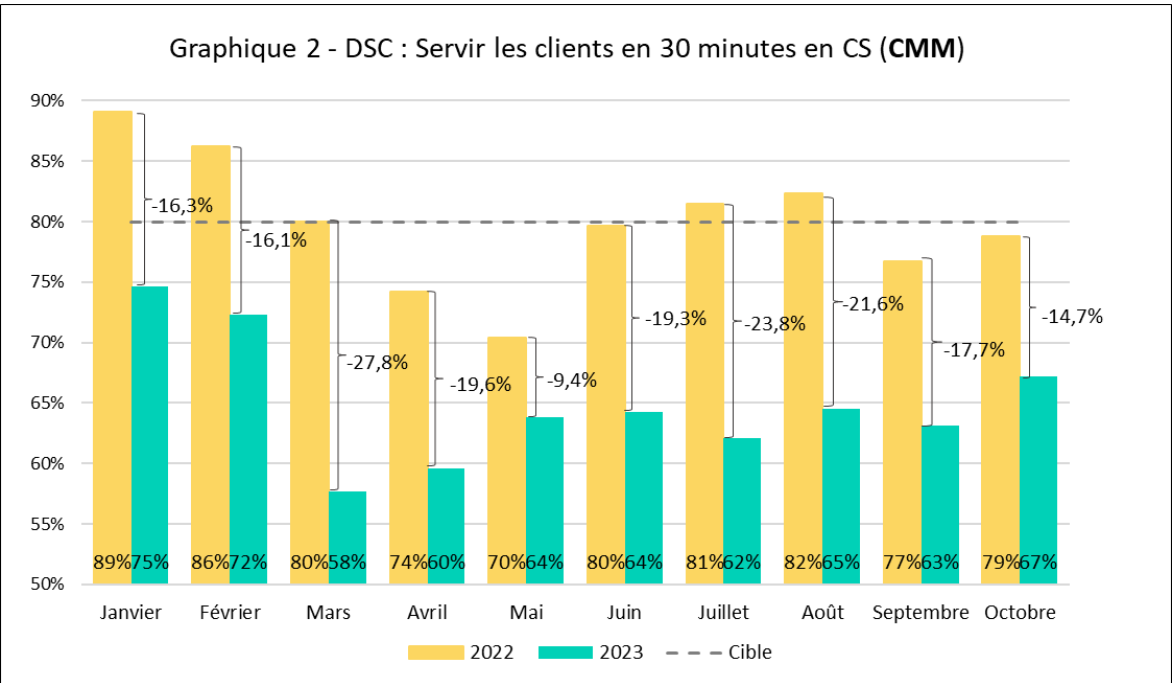
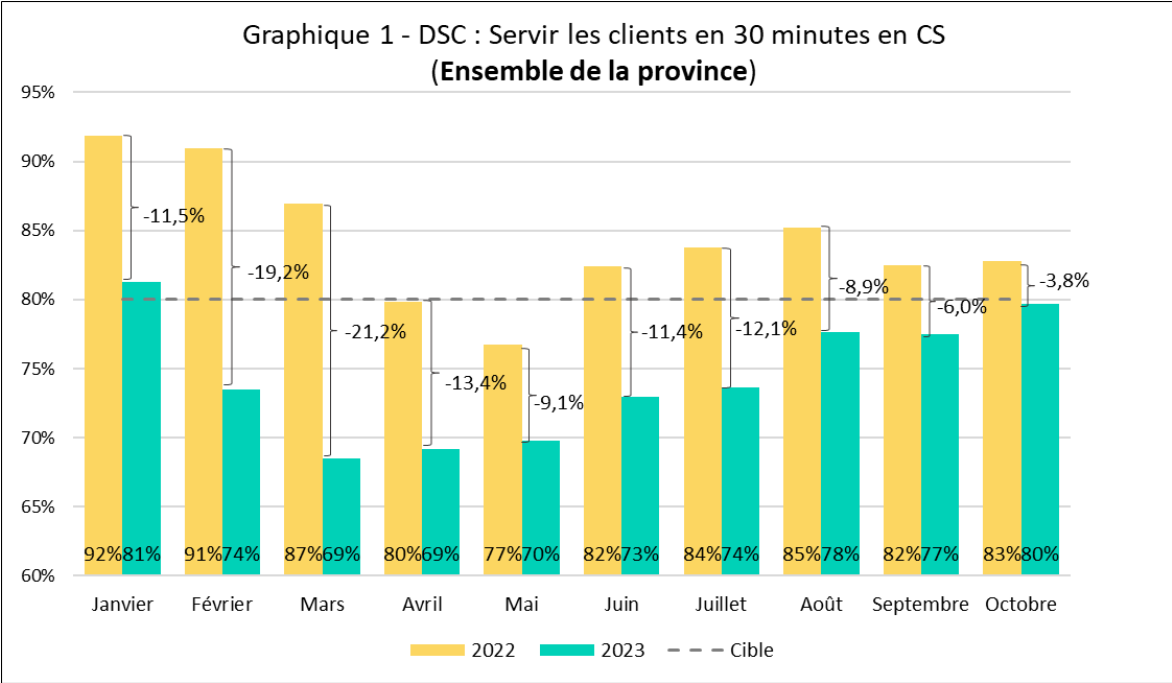
Global*	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↓	Délai moyen d’attente pour la 2e semaine d’octobre : 19 minutes* 17 mins avec RDV 25 mins sans RDV 80 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	95 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 40 %, novembre : 60 %, décembre : 81 % - Théorique : octobre : 86 %, novembre : 93 %, décembre : 100 % CMM (annexe 2)
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre 2023 : 24 000 clients	↑	21 650 clients planifiés du 1er octobre au 30 novembre 2023 sur un total de 24 000 (90%). Il demeure assez de rendez-vous (5 125) pour 2 600 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	↑	La proportion web cumulative est de 34 % alors qu'elle était aussi de 34 % en 2022 à pareille date. Depuis juillet, mois qui marque le début de la principale période de remisage, et jusqu’au 10 octobre, environ 90 % du volume de 2022 a été effectué en 2023. **
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 9 300 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous sommes en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 18 oct.) : 65%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en oct. 2022 : 16 874	↑	Moyenne journalière oct. 2023 (1 ^{er} au 17 oct.) : 16 498 (graphique 3)

Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

*Une maintenance des systèmes s’est prolongée et a eu pour effet de diminuer l’accessibilité des services le lundi de 8 h30 à 13h dans les centres de services et chez les mandataires toute la journée. Cet événement a eu un effet sur les délais et aussi sur l'accessibilité des rendez-vous.

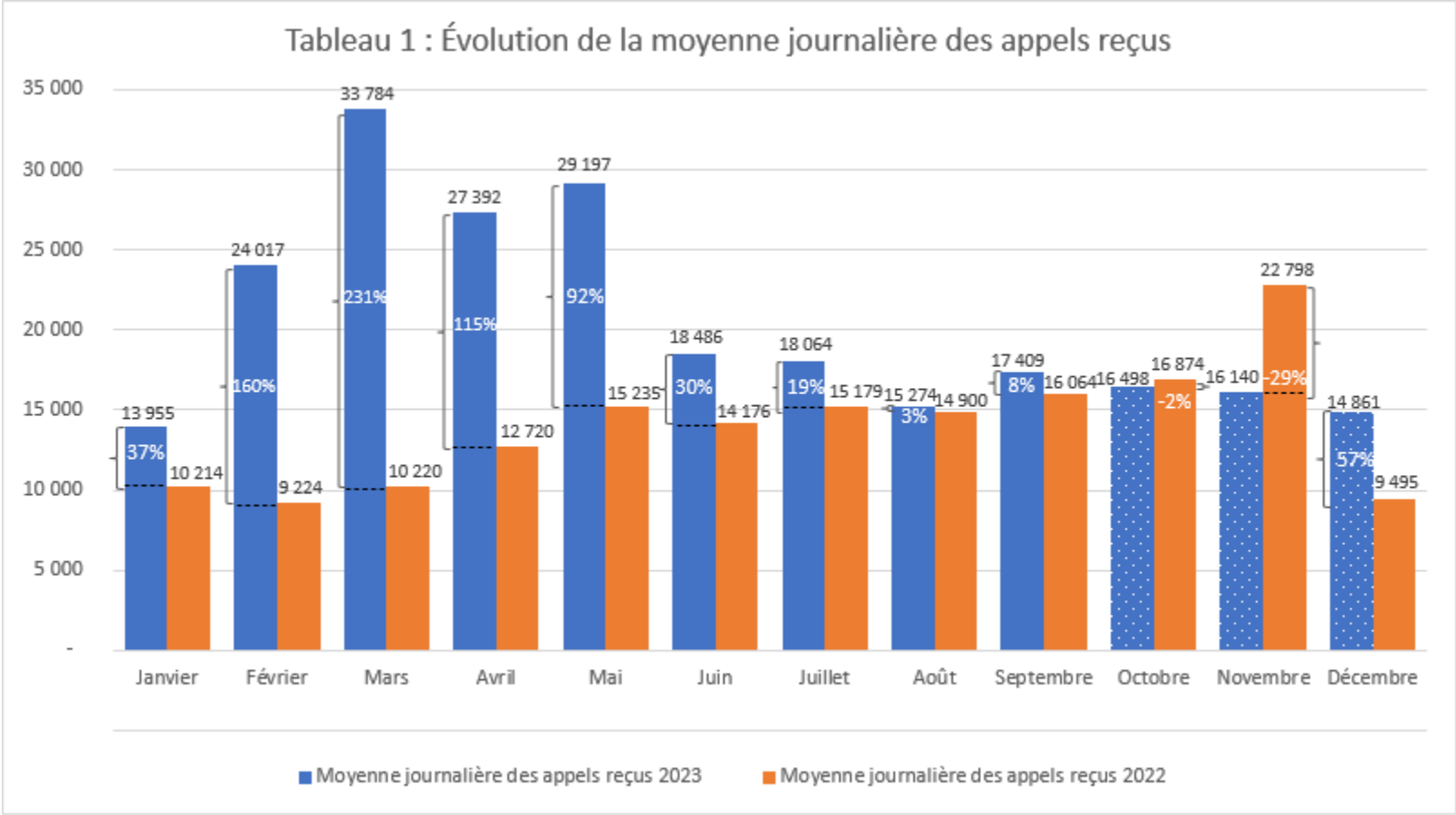
**Une assurance-qualité est en cours compte tenu des options de remisage et des canaux disponibles aux clients.

Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↓ Délai moyen d’attente pour la 2^e semaine d’octobre : 28 minutes * 27 mins avec RDV 49 mins sans RDV 67 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↓ La situation sous surveillance pour Henri-Bourassa et Longueuil (CMM). 4 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre 33 %, novembre : 33 %, décembre : 83 % - Théorique : octobre : 50 %, novembre : 67 %, décembre : 100 %

*Une maintenance des systèmes s’est prolongée et a eu pour effet de diminuer l’accessibilité des services le lundi de 8 h30 à 13h dans les centres de services et chez les mandataires toute la journée. Cet événement a eu un effet sur les délais et aussi sur l'accessibilité des rendez-vous.

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 26 octobre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente pour la 2e semaine d’octobre : 18 minutes 16 mins avec RDV 24 mins sans RDV 80 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	95 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre : 19 %, novembre : 57 %, décembre : 79 % - Théorique : octobre : 72 %, novembre : 93 %, décembre : 98 % CMM (annexe 2)
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre 2023 : 26 000 clients	↑	24 215 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 26 000 au total. Il demeure assez de rdv (3 257) pour 1 925 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	↑	La proportion web cumulative est de 35% alors qu'elle était de 35% en 2022 à pareille date. Depuis juillet, mois qui marque le début de la principale période de remisage, et jusqu’au 25 octobre, environ 92 % du volume de 2022 a été effectué en 2023.*
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 10 200 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous demeurons en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 25 oct.) : 66%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en oct. 2022 : 16 874	↓	Moyenne journalière oct. 2023 (1 ^{er} au 24 oct.) : 16 913 (graphique 3)

Légende :

↑

 Amélioration

=

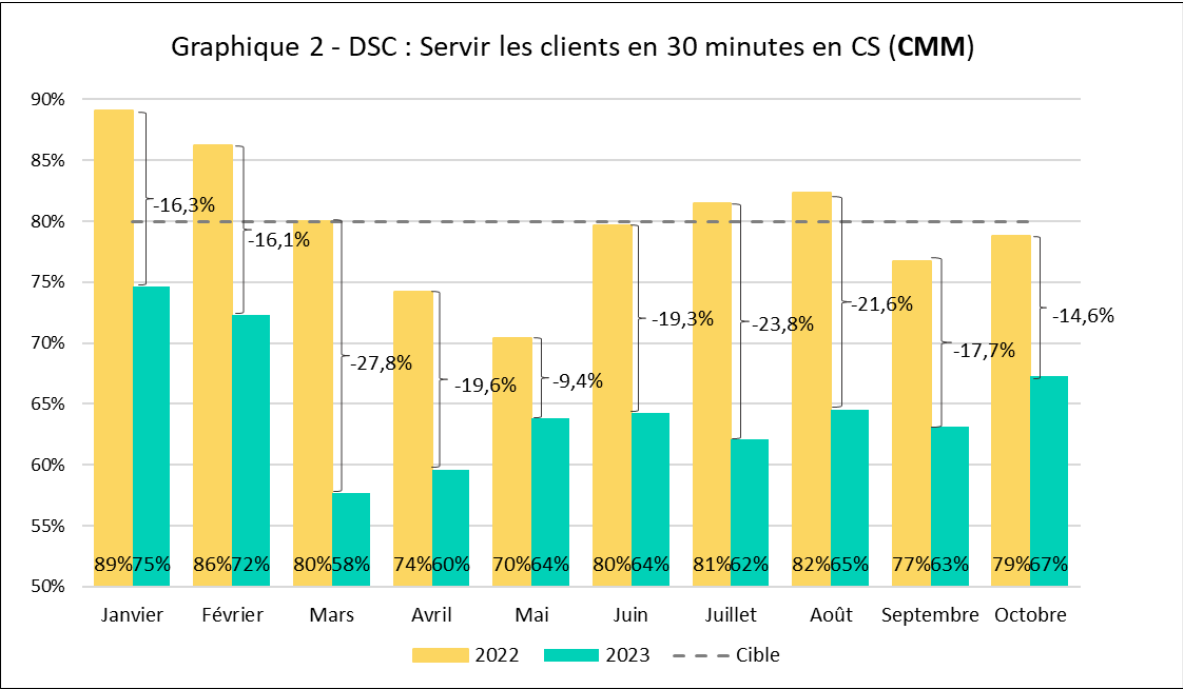
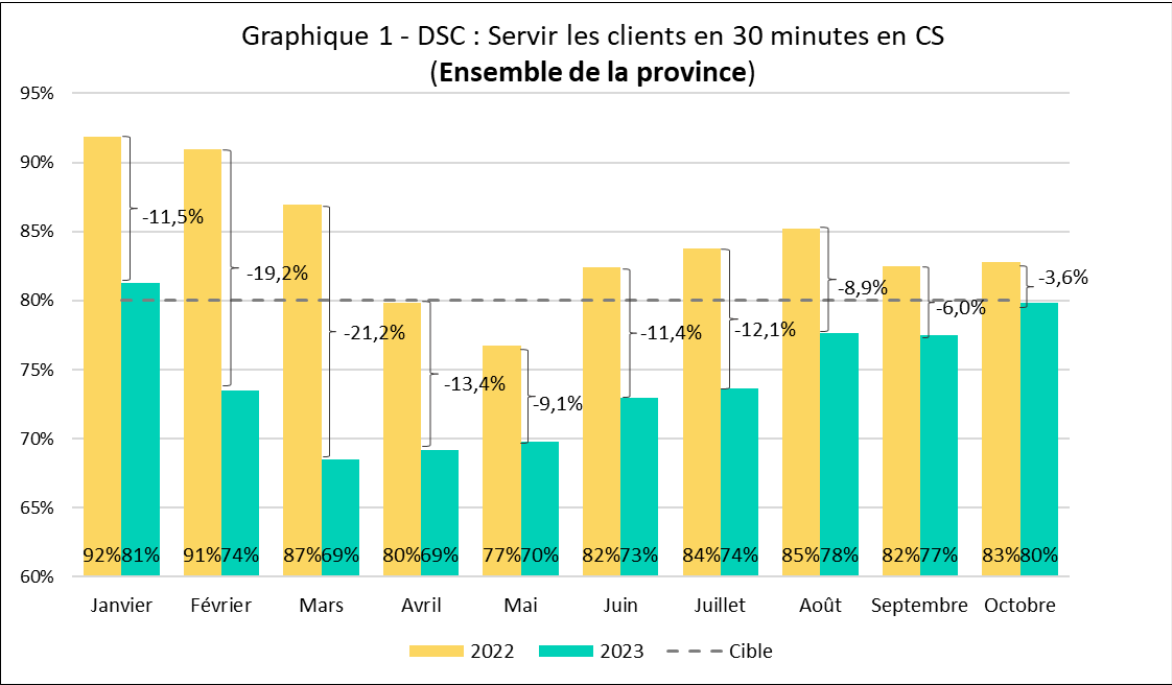
 Stable

↓

 Diminution

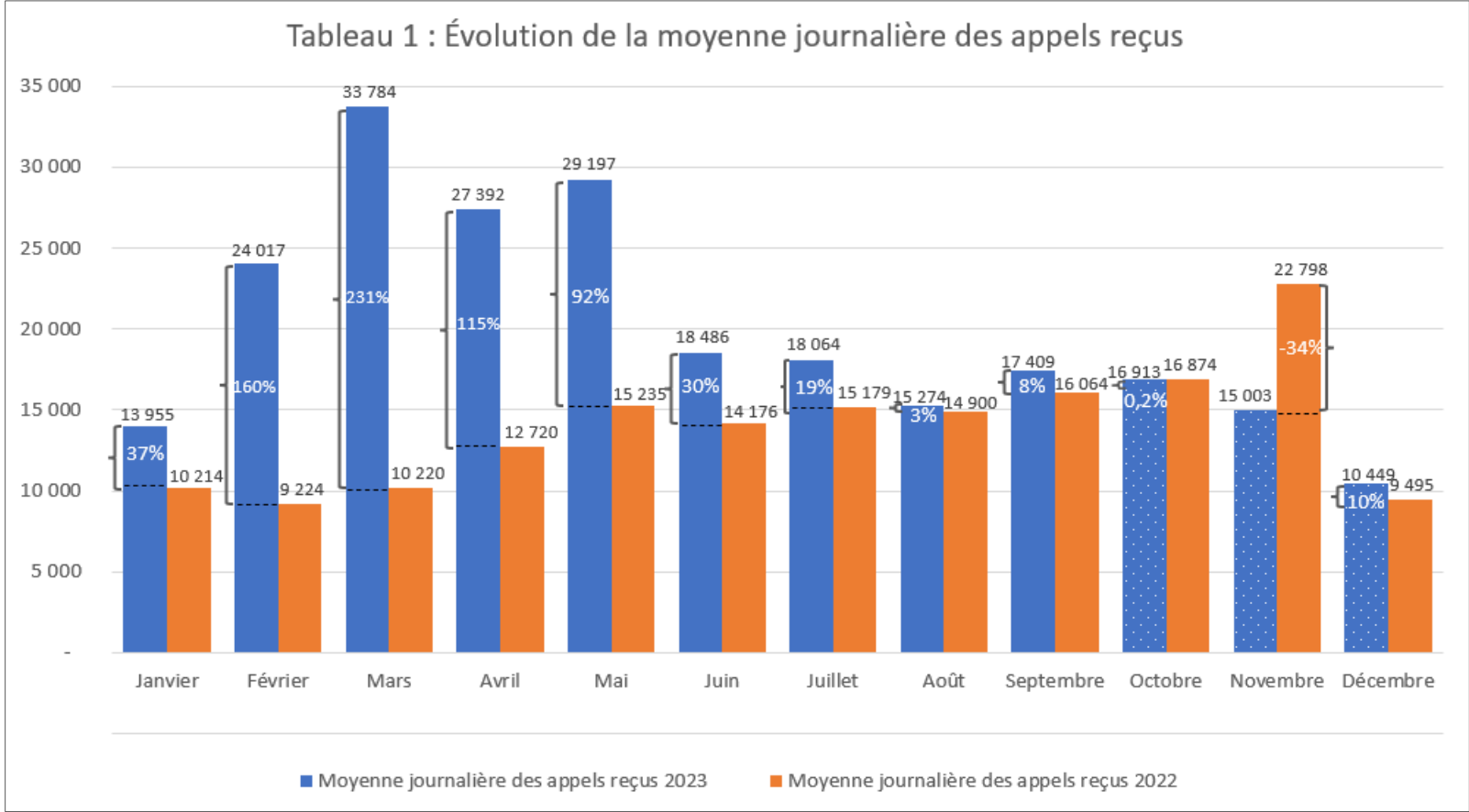
*Une assurance-qualité est en cours compte tenu des options de remisage et des canaux disponibles aux clients. Les travaux se termineront dans les prochains jours et seront inclus dans ce suivi la semaine prochaine.

Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la 2^e semaine d’octobre : 25 minutes 24 mins avec RDV 47 mins sans RDV 67 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	= La situation sous surveillance pour Henri-Bourassa et Langelier. 4 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : octobre : 0 %, novembre : 33 %, décembre : 83 % - Théorique : octobre : 33 %, novembre : 67 %, décembre : 83 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 2 novembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 18 minutes 16 mins avec RDV 26 mins sans RDV 80 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↑	98 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre: 57 %, décembre : 74 %, janvier : 90 % - Théorique : novembre : 93 %, décembre : 100 %, janvier : 100 % CMM (annexe 2) *Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratique pour les centres de service qui n’offre pas de rendez-vous dans les 20 jours.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite 1^{er} au 30 novembre 2023 : 27 000 clients		25 600 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 27 000 au total. Il demeure assez de rdv (1 900) pour 1 400 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%		La proportion web cumulative est de 41% et le volume global de 2023 est comparable à 2022, soit environ 430 000 transactions. Si la tendance se maintient, nous sommes en bonne voie d’atteindre la cible d’ici la fin de l’année.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 11 300 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous demeurons en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 31 oct.) : 68%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en oct. 2022 : 16 874	↓	Moyenne journalière oct. 2023 (1 ^{er} au 31 oct.) : 17 465 (graphique 3)

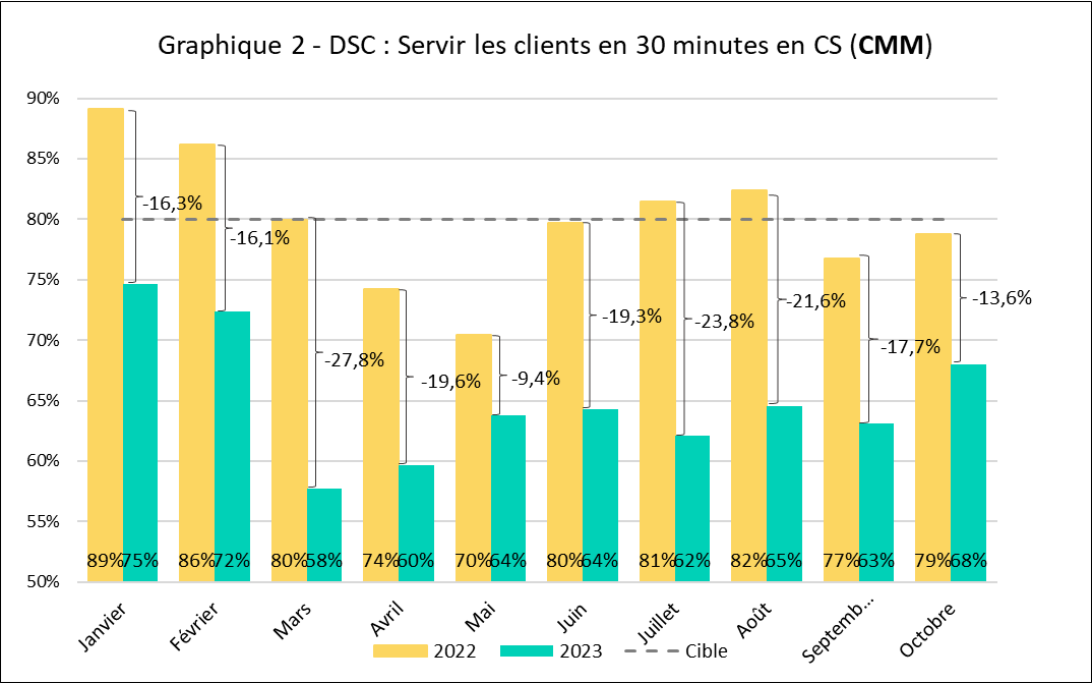
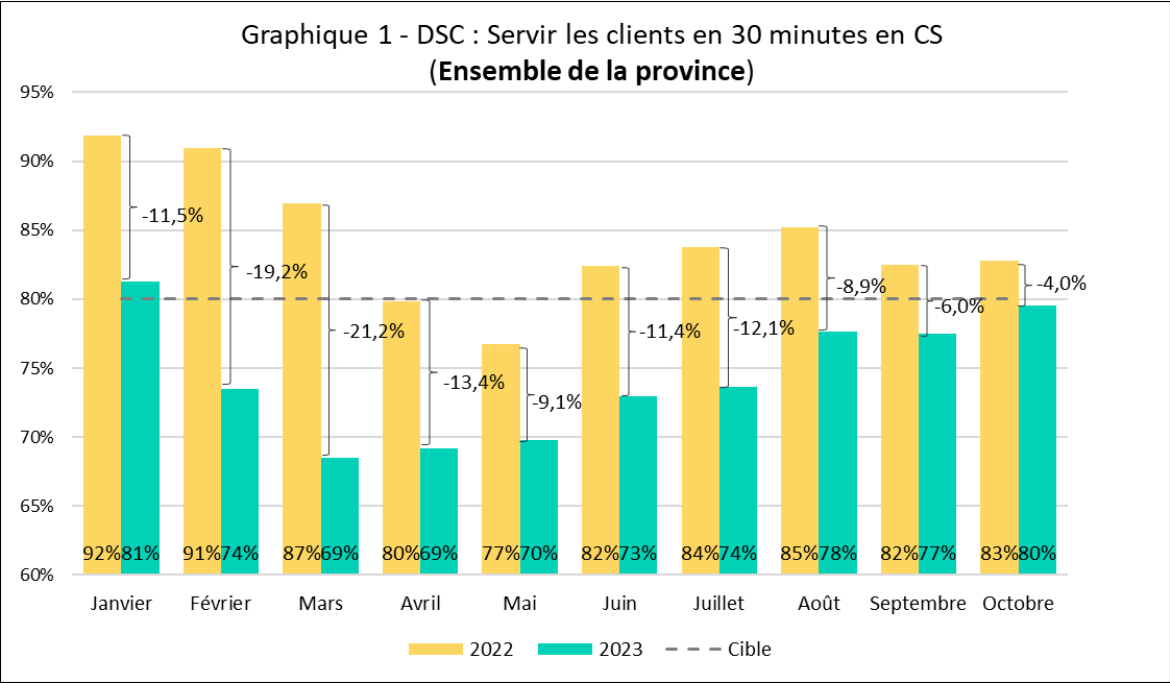
Légende :

↑ Amélioration

= Stable

↓ Diminution

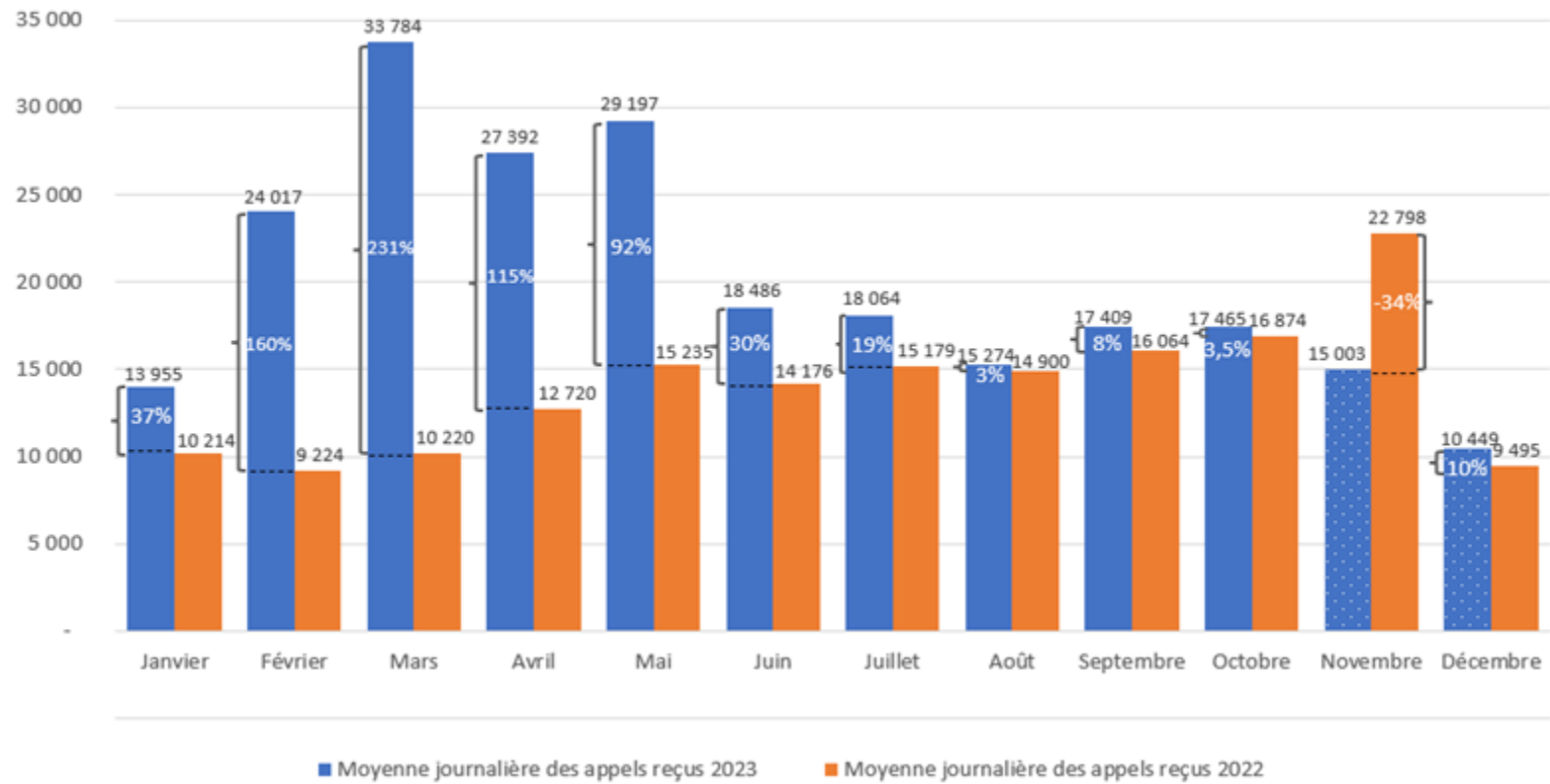
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	= Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 25 minutes 24 mins avec RDV 44 mins sans RDV 68 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↑ Situation sous surveillance pour Langelier. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre : 50 %, décembre : 83 %, janvier : 100% - Théorique : novembre : 67 %, décembre : 100 %, janvier : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 9 novembre 2023

Global	Cible	État de situation	
On est Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 19 minutes 17 mins avec RDV 26 mins sans RDV 81 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	97 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre: 40 %, décembre : 71 %, janvier : 95 % - Théorique : novembre : 86 %, décembre : 95 %, janvier : 100 % CMM (annexe 2) *Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratique pour les centres de service qui n’offre pas de rendez-vous dans les 20 jours.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 : 28 400 clients		27 700 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 28 400 au total. Il demeure assez de rdv (700) pour 600 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	=	La proportion web cumulative est de 41 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022, soit environ 450 000 transactions. Si la tendance se maintient, nous sommes en bonne voie d’atteindre la cible d’ici la fin de l’année.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 12 300 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous demeurons en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↓	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 8 nov.) : 64%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en nov. 2022 : 22 798	↓	Moyenne journalière nov. 2023 (1 ^{er} au 7 nov.) : 18 092 (graphique 3)

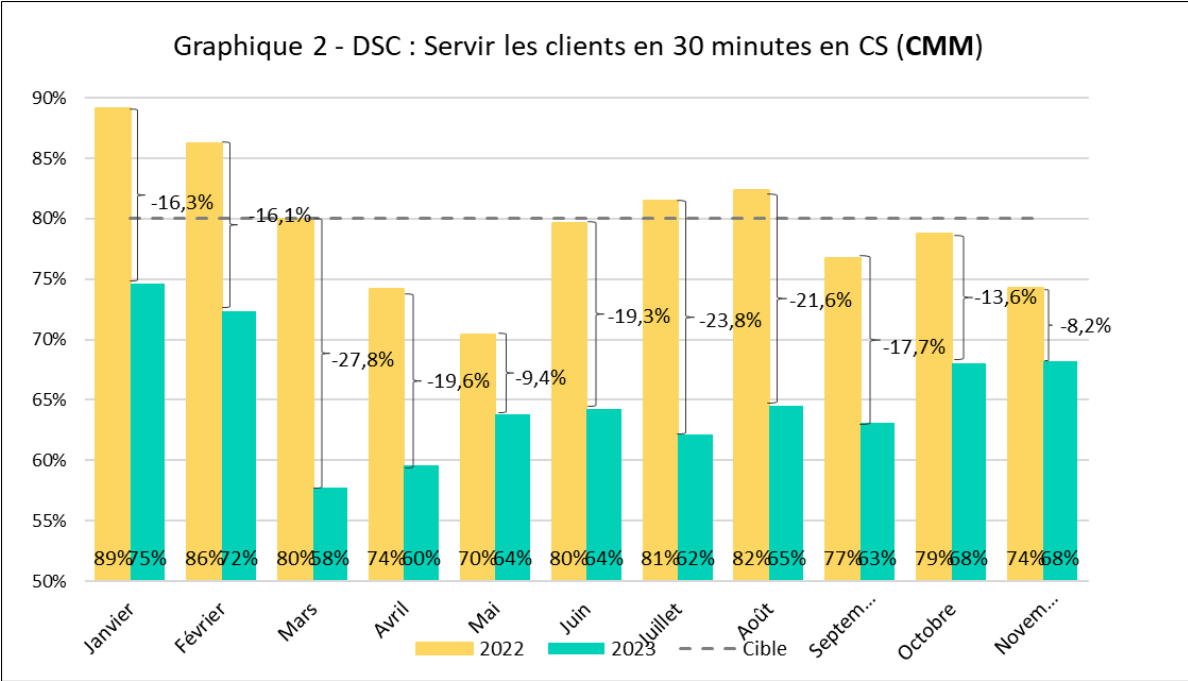
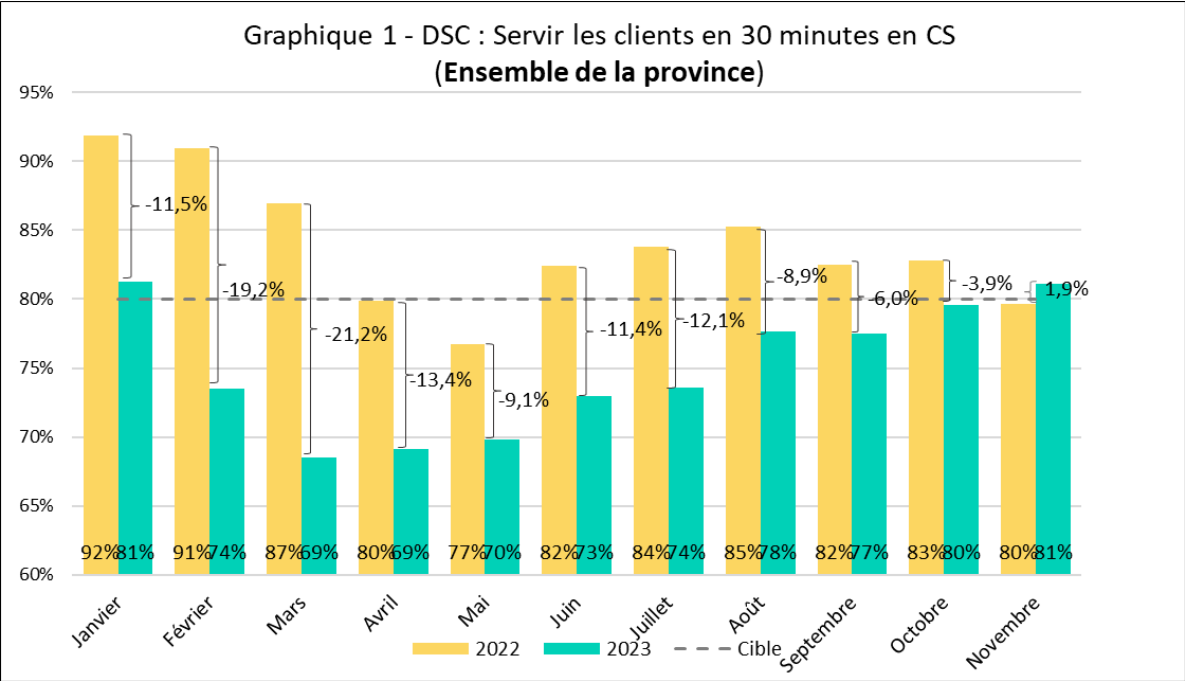
Légende :

↑ Amélioration

= Stable

↓ Diminution

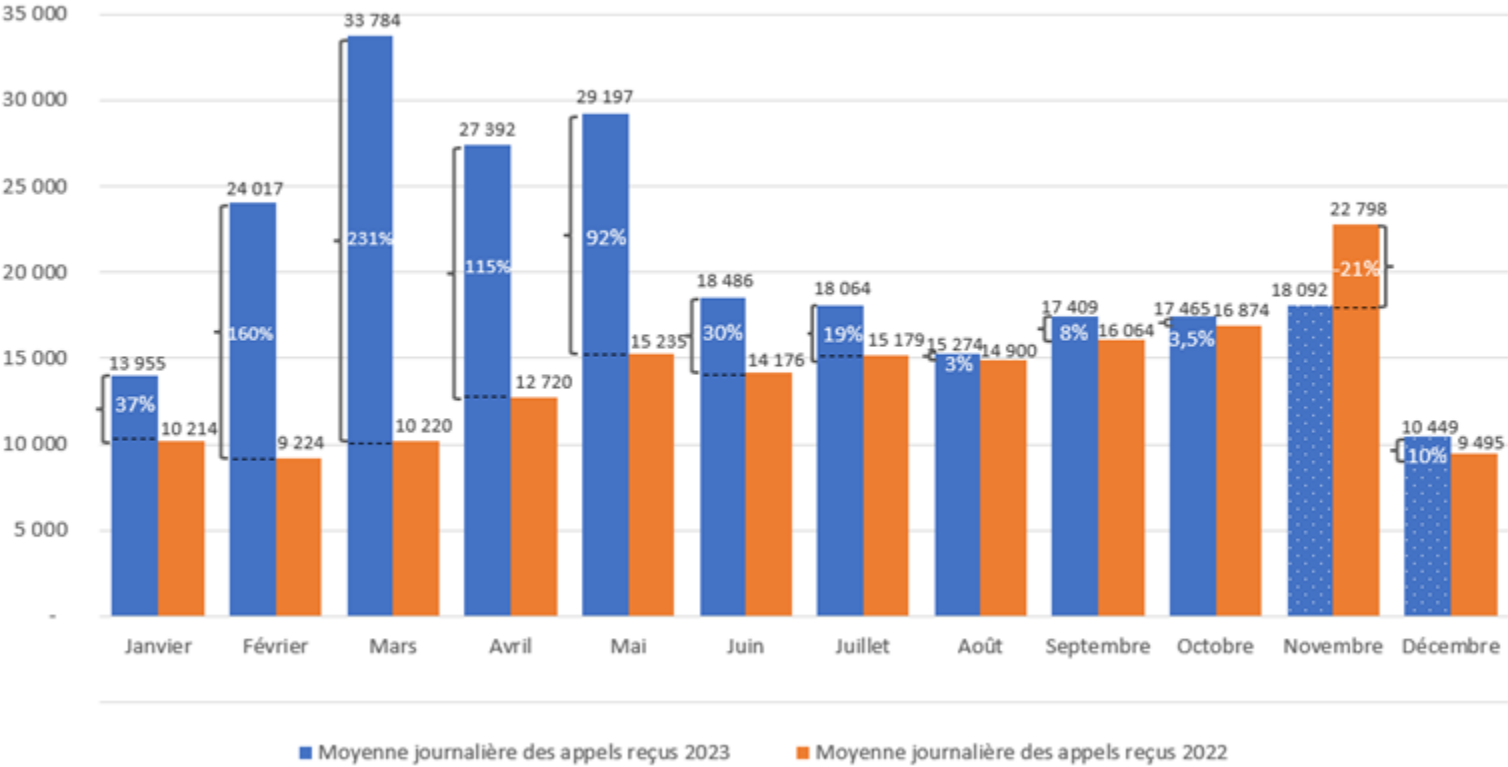
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	= Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 27 minutes 26 mins avec RDV 48 mins sans RDV 68 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↓ Situation sous surveillance pour Henri-Bourassa et Langelier. 4 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre : 17 %, décembre : 67 %, janvier : 100 % - Théorique : novembre : 50 %, décembre : 67 %, janvier : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 16 novembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 16 minutes 14 mins avec RDV 21 mins sans RDV 83 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 1) CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	98 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre: 33 %, décembre : 62 %, janvier : 90 % - Théorique : novembre : 88 %, décembre : 93 %, janvier : 100 % CMM (annexe 2) *Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratique pour les centres de service qui n’offre pas de rendez-vous dans les 20 jours.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 : 28 700 clients		28 400 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 28 700 au total. Il demeure assez de rdv (400) pour 300 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	↑	La proportion web cumulative est de 43 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022. Si la tendance se maintient, nous sommes en bonne voie d’atteindre la cible d’ici la fin de l’année.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 13 400 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous demeurons en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 15 nov.) : 65%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en nov. 2022 : 22 798	=	Moyenne journalière nov. 2023 (1 ^{er} au 14 nov.) : 18 121 (graphique 3)

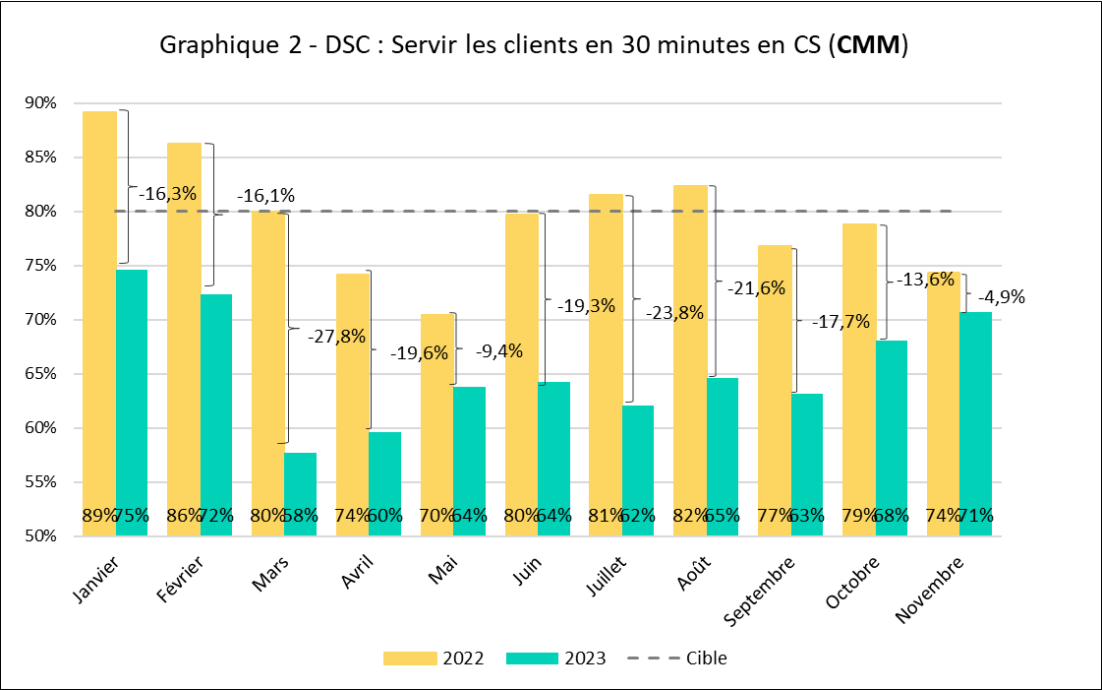
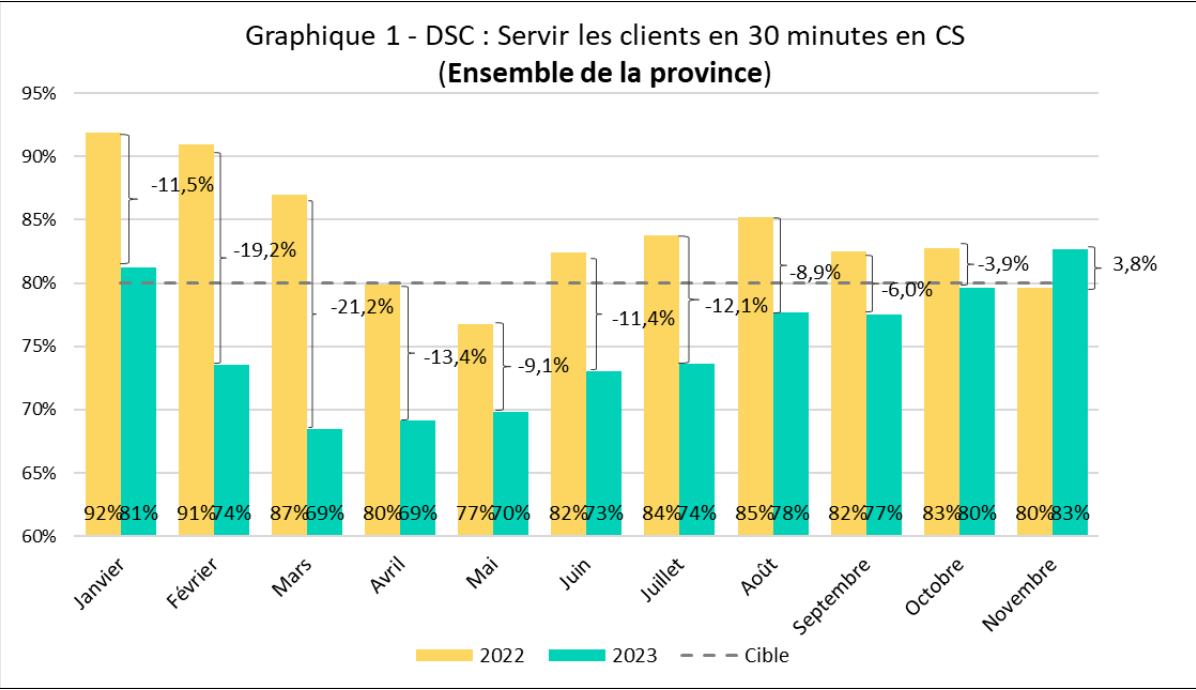
Légende :

↑ Amélioration

= Stable

↓ Diminution

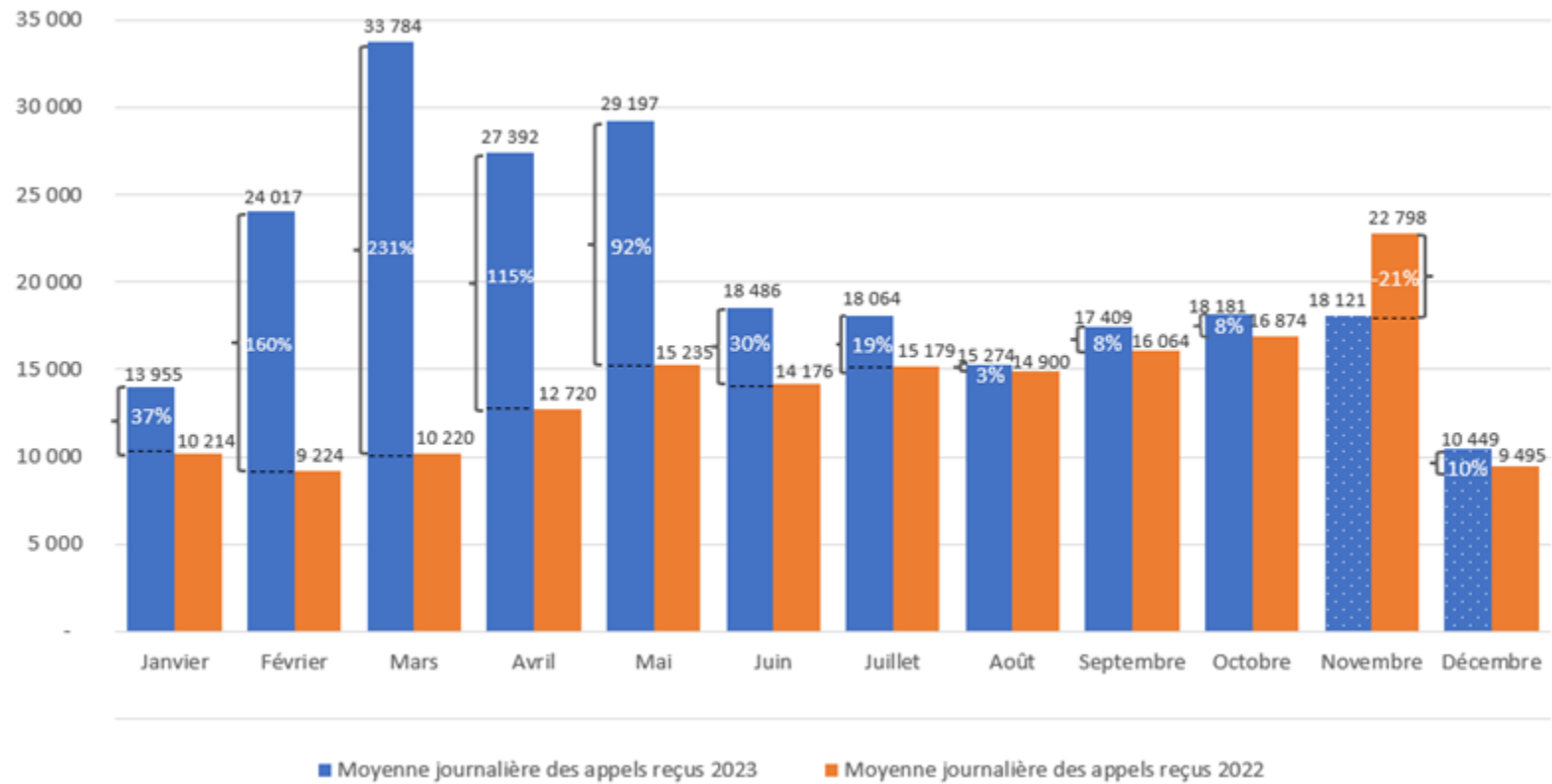
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende :
↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 24 minutes 24 mins avec RDV 61 mins sans RDV 71 % des clients servis en moins de 30 mins en octobre (graphique 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↑ Situation sous surveillance pour Henri-Bourassa. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre : 0 %, décembre : 33 %, janvier : 100 % - Théorique : novembre : 67 %, décembre : 67 %, janvier : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 23 novembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 14 minutes 13 mins avec RDV 18 mins sans RDV 83 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 1) Considérant les absences des employés en raison du débrayage illimité de la Fédération autonome de l’enseignement (FAE) et autres, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité au sans rendez-vous est limitée. CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↑	99 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre: 43 %, décembre : 60 %, janvier : 88 % - Théorique : novembre : 86 %, décembre : 93 %, janvier : 100 % CMM (annexe 2) *Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratiques.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre : 28 850 clients		28 650 clients planifiés du 1 ^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 28 850 au total. Il demeure assez de rdv (250) pour 200 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	=	La proportion web cumulative est de 43 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022. Si la tendance se maintient, nous sommes en bonne voie d’atteindre la cible d’ici la fin de l’année.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 14 200 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous demeurons en bonne voie d'atteindre l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic d'ici à la fin 2023
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	=	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 22 nov.) : 65%
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en nov. 2022 : 22 798	↑	Moyenne journalière nov. 2023 (1 ^{er} au 21 nov.) : 17 059 (graphique 3)

Légende :

↑

Amélioration

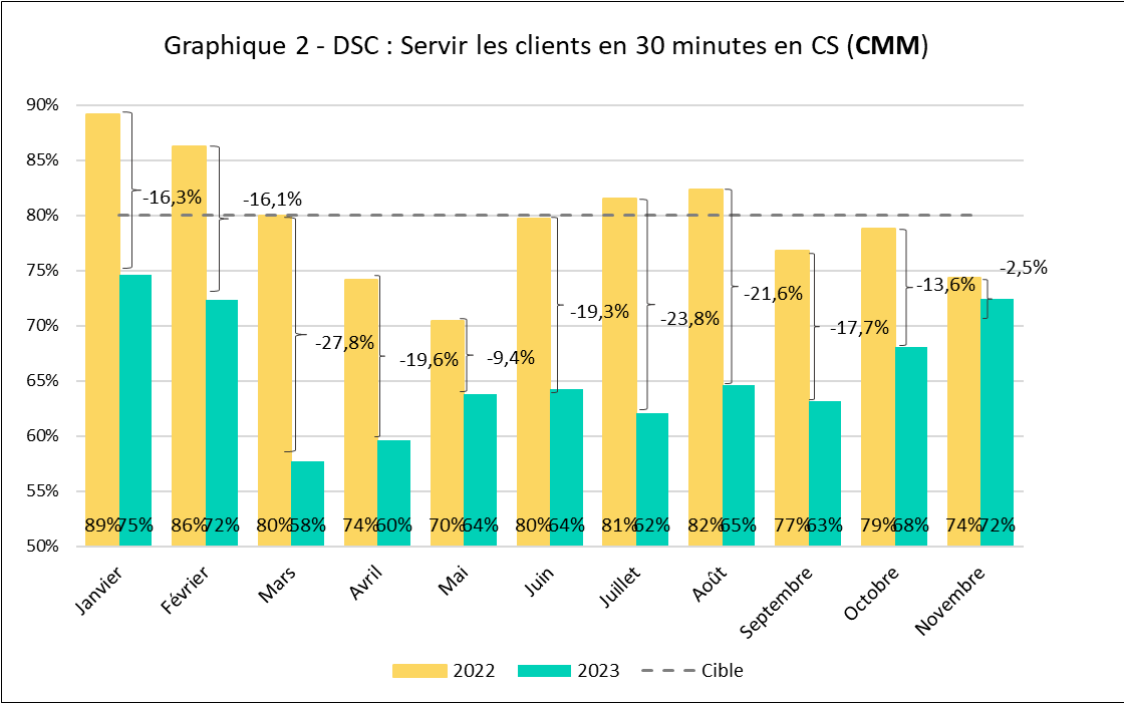
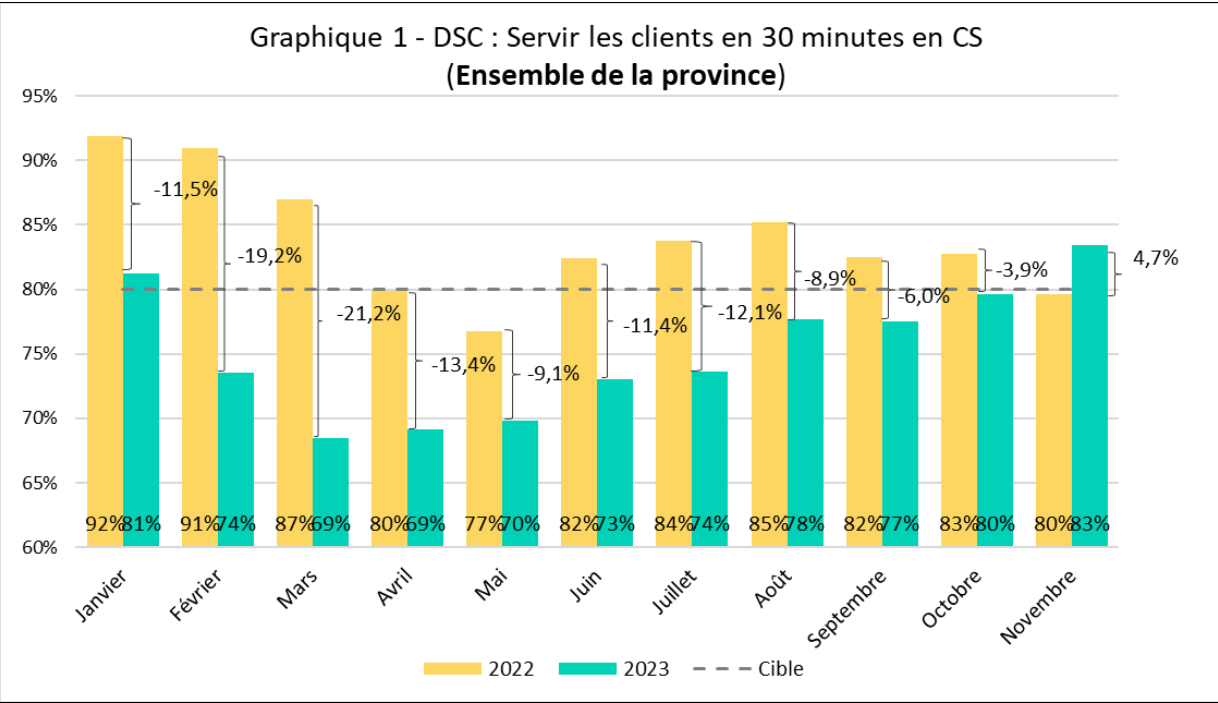
=

Stable

↓

Diminution

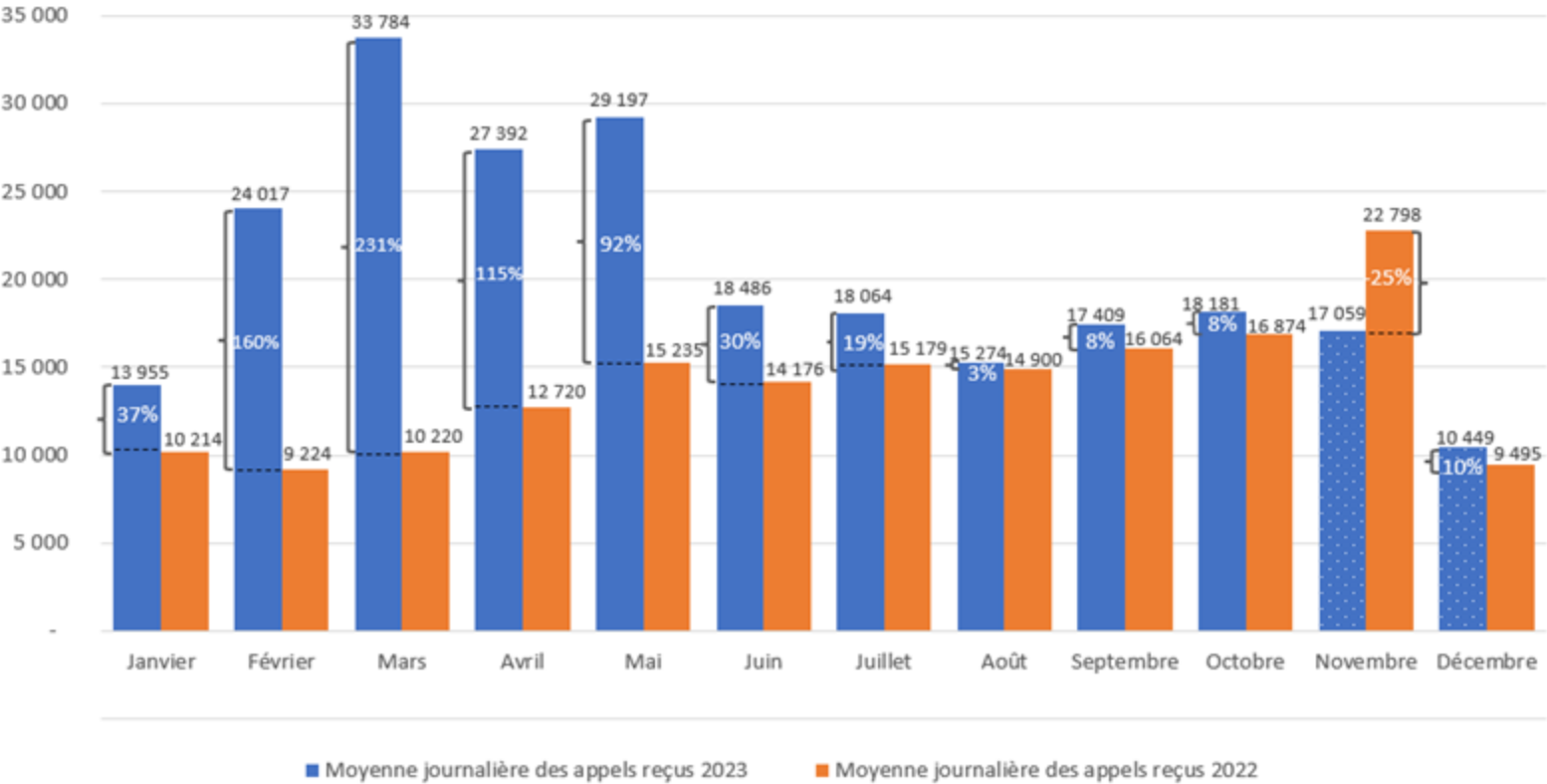
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 21 minutes 21 mins avec RDV 21 mins sans RDV 72 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 2) En raison du débrayage illimité de la FAE occasionnant l’absence d’employés, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. Un rendez-vous peut alors être attribué aux clients ou ceux-ci sont redirigés vers un mandataire.
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	= Situation sous surveillance pour Henri-Bourassa. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : novembre : 17 %, décembre : 33 %, janvier : 100 % - Théorique : novembre : 50 %, décembre : 67 %, janvier : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 30 novembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 13 minutes 12 mins avec RDV 19 mins sans RDV 84 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 1) Considérant les absences des employés en raison du débrayage illimité de la Fédération autonome de l’enseignement (FAE) et autres, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatri-culation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	97 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 57 %, janvier : 86 %, février : 98 % - Théorique : décembre : 91 %, janvier : 98 %, février : 100 % CMM (annexe 2) Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratique.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Octobre et novembre : 29 250 clients		29 100 clients planifiés du 1^{er} octobre au 30 novembre 2023 alors que nous devrions en servir 29 250 au total. Il demeure assez de rdv (150) pour 50 clients restants (en cours de planification).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	=	La proportion web cumulative est de 43 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022. Si la tendance se maintient, nous sommes en bonne voie d’atteindre la cible d’ici la fin de l’année.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 15 200 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous avons atteint l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic désiré.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↑	Depuis le début du déploiement février 2023 (au 30 nov.) : 66 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en nov. 2022 : 22 798	↑	Moyenne journalière nov. 2023 (1^{er} au 28 nov.) : 16 338 (graphique 3)

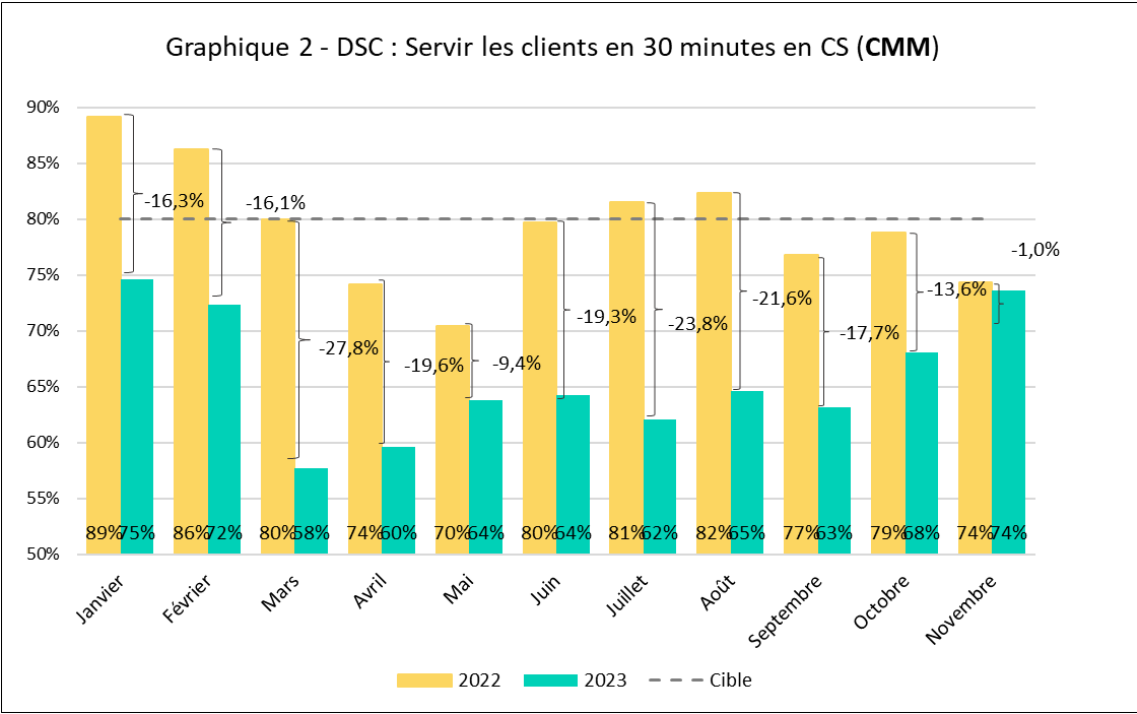
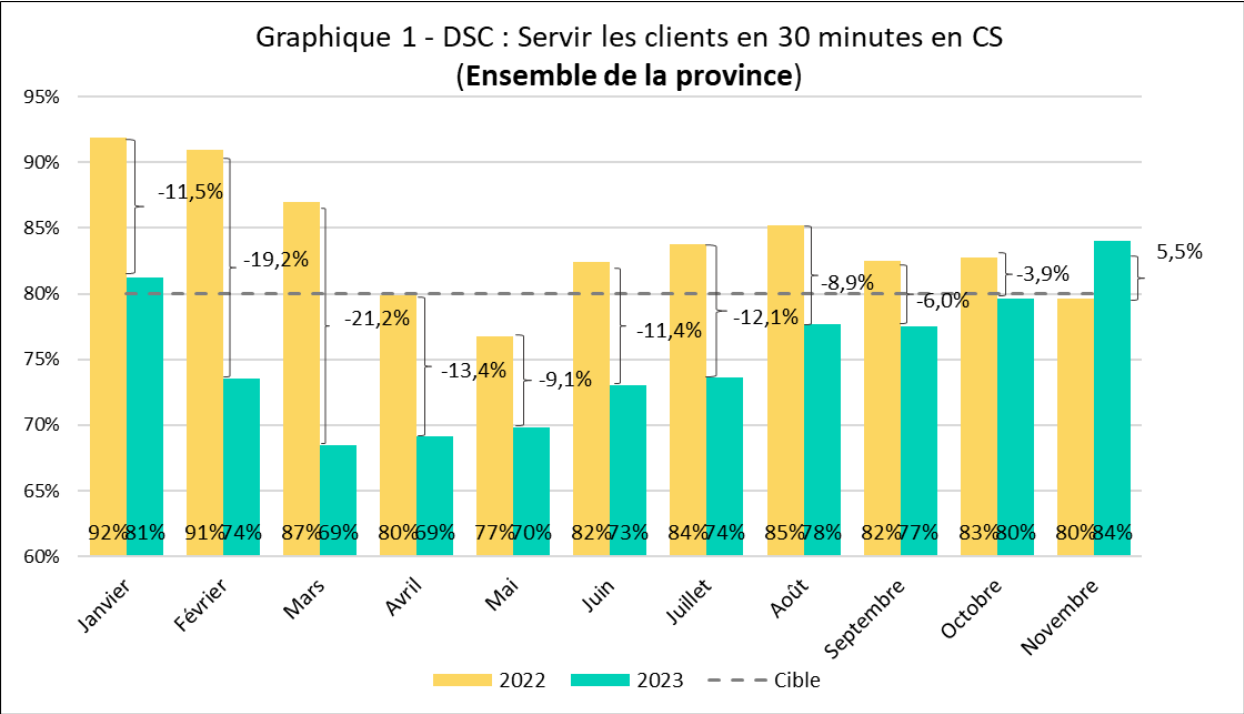
Légende :

↑ Amélioration

= Stable

↓ Diminution

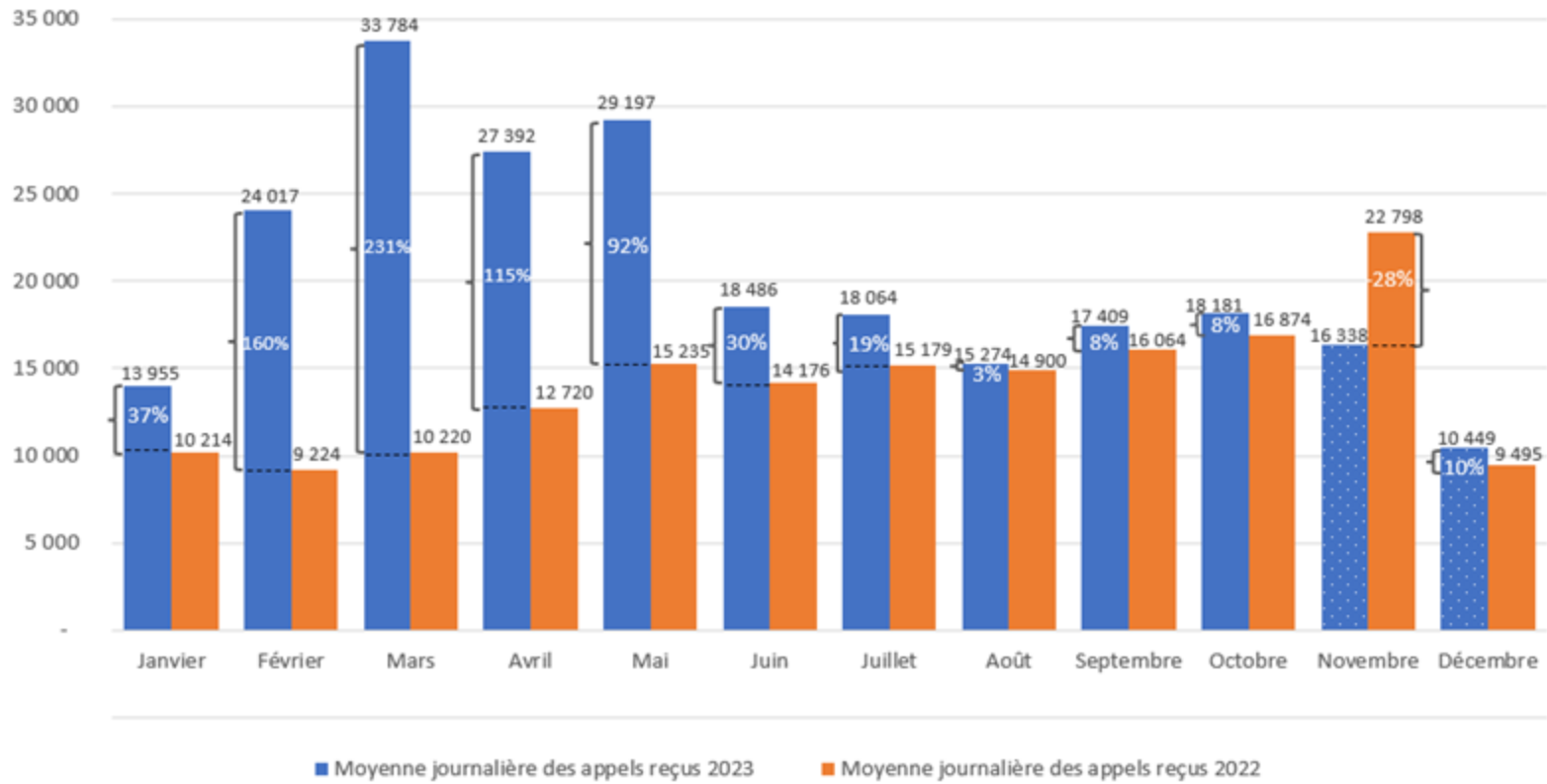
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 17 minutes 17 mins avec RDV 30 mins sans RDV 74 % des clients servis en moins de 30 mins en novembre (graphique 2). DSC comparable à novembre de l’an dernier. En raison du débrayage illimité de la FAE occasionnant l’absence d’employés, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. Un rendez-vous peut alors être attribué aux clients ou ceux-ci sont redirigés vers un mandataire.
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	= Situation sous surveillance pour Langelier. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 67 %, janvier : 100 %, février : 100 % - Théorique : décembre : 67 %, janvier : 83 %, février : 100 %

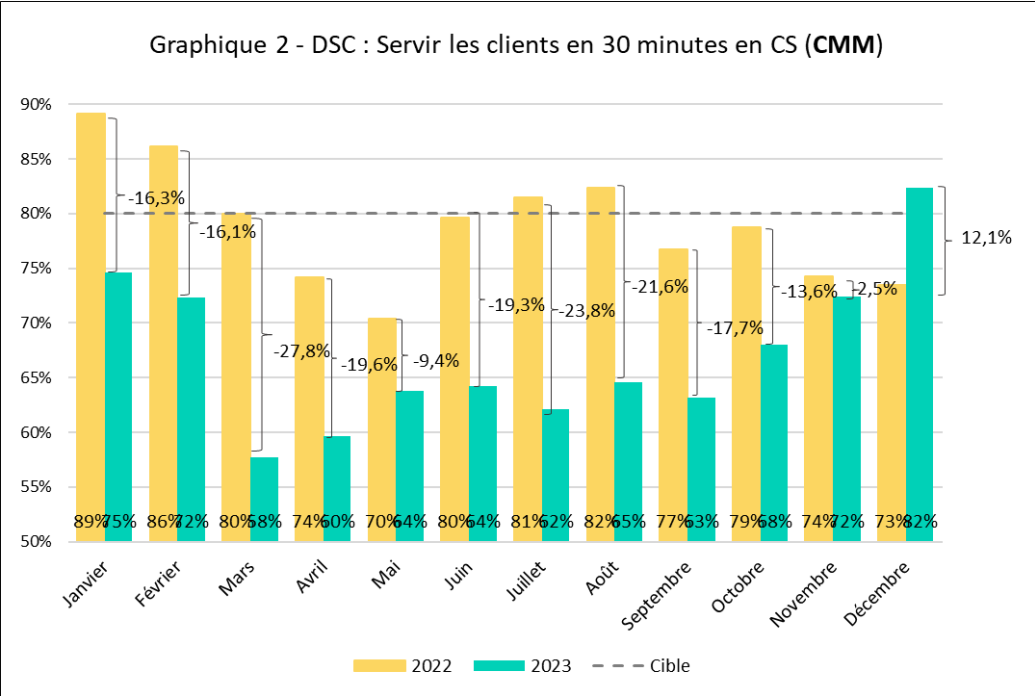
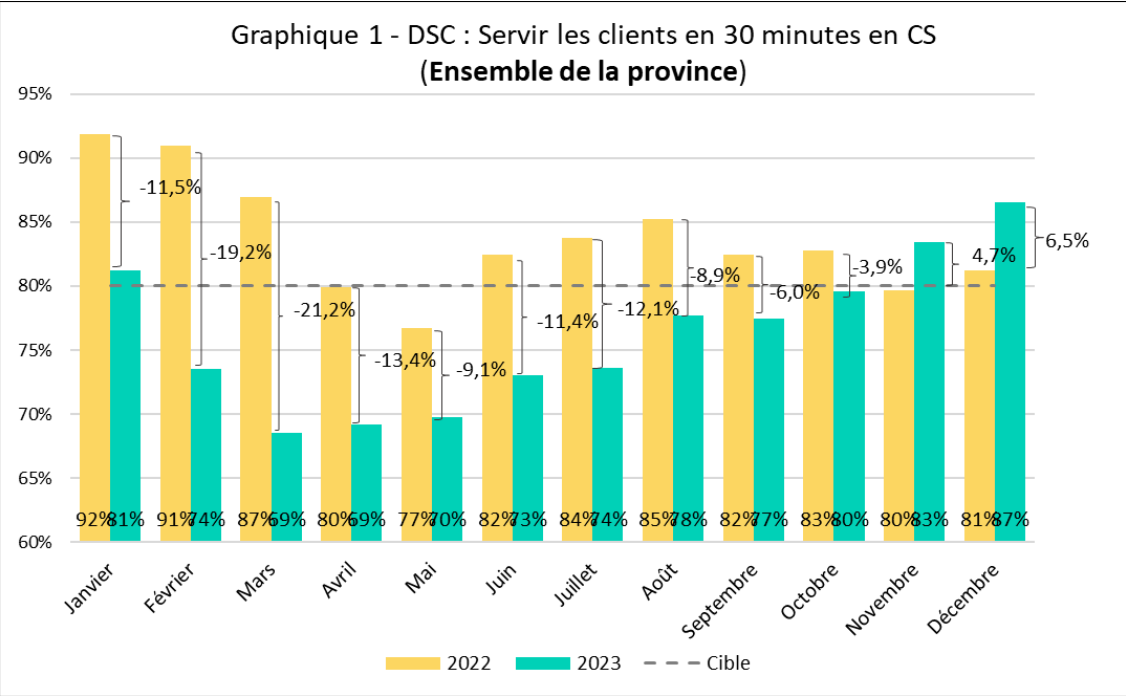
Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 7 décembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 15 minutes 14 mins avec RDV 19 mins sans RDV 87 % des clients servis en moins de 30 mins en décembre (graphique 1) Considérant les absences des employés en raison du débrayage illimité de la Fédération autonome de l’enseignement (FAE) et autres, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatri-culation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	99 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 40 %, janvier : 83 %, février : 98 % - Théorique : décembre : 91 %, janvier : 98 %, février : 100 % CMM (annexe 2) Des évaluateurs sont en cours de formation pour augmenter l’accessibilité des rendez-vous pratique.
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Décembre et janvier : 25 200 clients		21 800 clients planifiés du 1^{er} décembre au 31 janvier 2024 alors que nous devrions en servir 25 200 au total. Nous avons 3 400 clients restant en cours de planification et il demeure assez de rdv (6 700).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	↑	La proportion web cumulative est de 44 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023	↑	Depuis juillet, environ 16 100 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous avons atteint l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic désiré.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	↓	Depuis le début du déploiement février 2023 (20 fév. au 5 déc.) : 64 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en déc. 2022 : 9 495	↑	Moyenne journalière nov. 2023 (1^{er} au 5 déc.) : 15 611 (graphique 3)

Légende :
↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

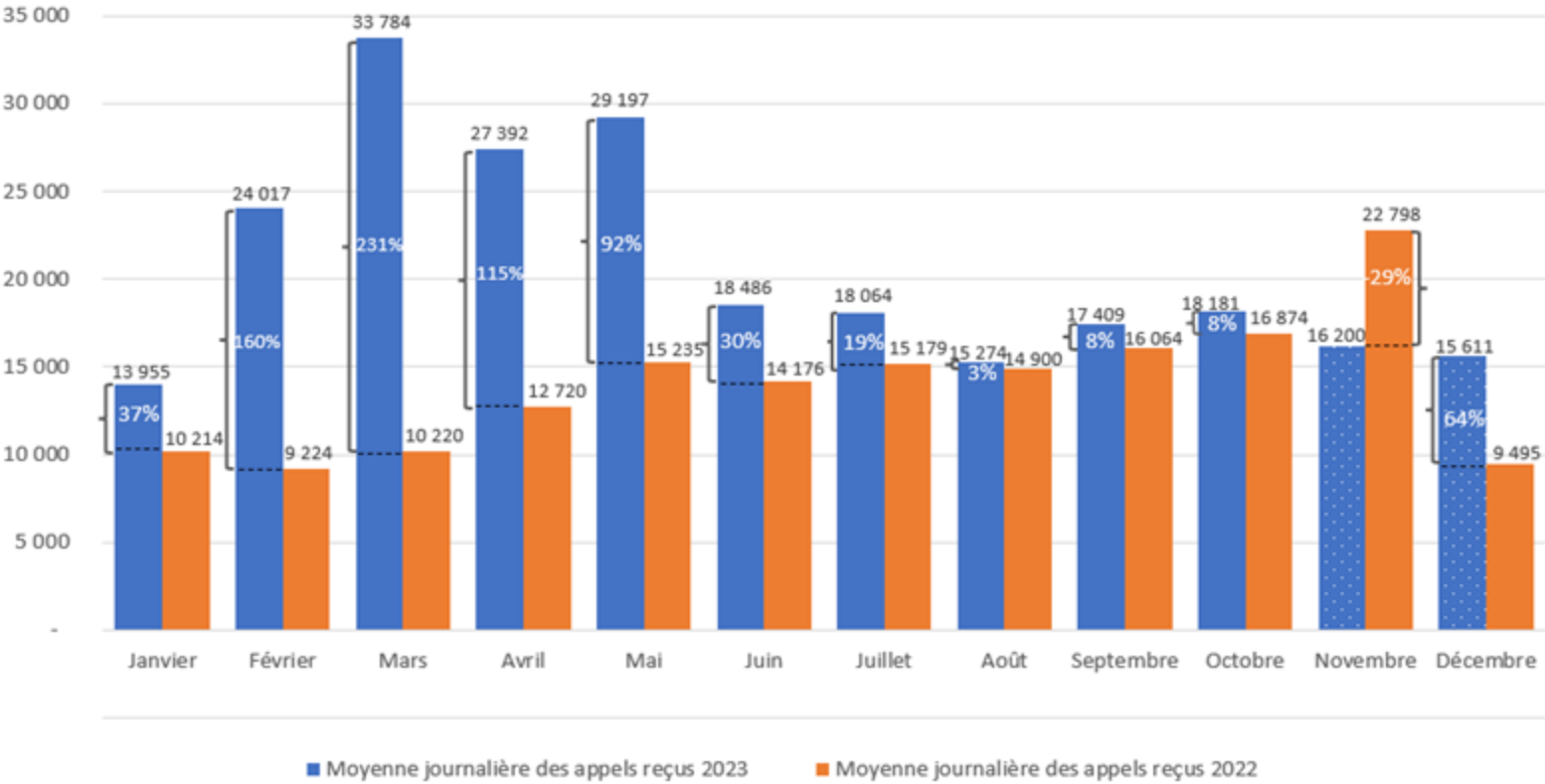
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

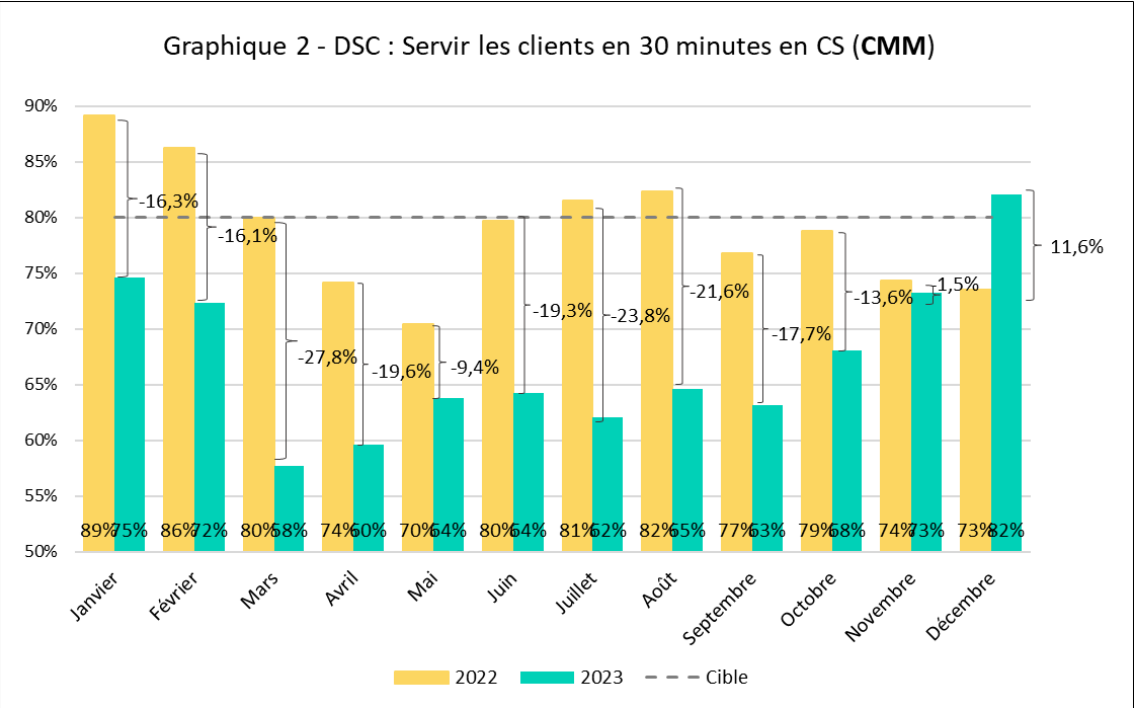
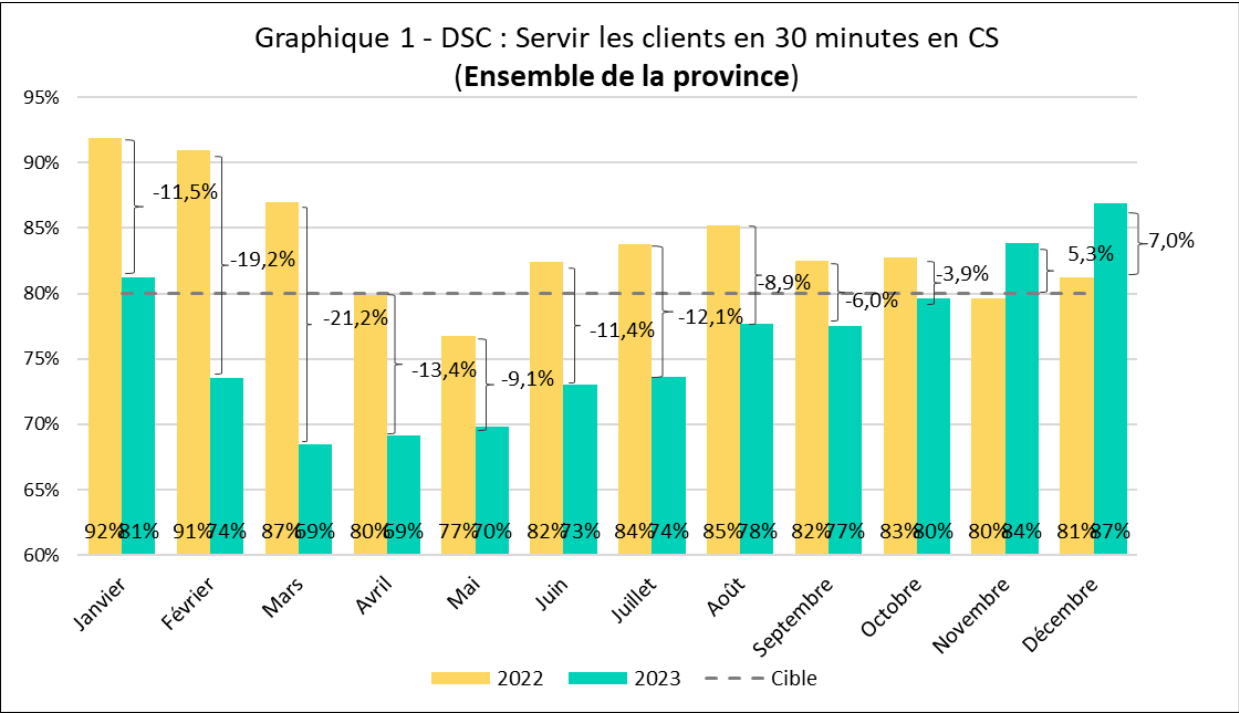
CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	↑ Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 22 minutes 22 mins avec RDV 23 mins sans RDV 82 % des clients servis en moins de 30 mins en décembre (graphique) En raison du débrayage illimité de la FAE occasionnant l’absence d’employés, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. Un rendez-vous peut alors être attribué aux clients ou ceux-ci sont redirigés vers un mandataire.
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	= Situation sous surveillance pour Henri-Bourassa. 5 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 0 %, janvier : 100 %, février : 100 % - Théorique : décembre : 67 %, janvier : 83 %, février : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.

Tableau de l'état de la reprise des services liés au déploiement par canaux de services - 14 décembre 2023

Global	Cible	État de situation	
Services en personne en centres de services			
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	=	Délai moyen d’attente de la dernière semaine : 13 minutes 12 mins avec RDV 16 mins sans RDV 87 % des clients servis en moins de 30 mins en décembre (graphique 1) Considérant les absences des employés en raison du débrayage illimité de la Fédération autonome de l’enseignement (FAE) et autres, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. CMM (graphique 2 et annexe 2)
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	=	98 % des centres de services offrent des rendez-vous en moins de 10 jours. CMM (annexe 2)
	Examens pratiques en 20 jours ouvrables		Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 36 %, janvier : 76 %, février : 100 % - Théorique : décembre : 91 %, janvier : 95 %, février : 100 % CMM (annexe 2)
	Reconnaissance de l’expérience de conduite Décembre et janvier : 25 200 clients		24 200 clients planifiés du 1 ^{er} décembre au 31 janvier 2024 alors que nous devrions en servir 26 800 au total. Nous avons 2 600 clients restant en cours de planification et il demeure assez de rdv (5 300).
Remisage	Proportion web cumulative de 44%	=	La proportion web cumulative est de 44 % et le volume global de 2023 est comparable à 2022.
Création de comptes SAAQclic aux bornes en centres de services	15 000 comptes SAAQclic du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2023		Depuis juillet, environ 16 900 créations de comptes ont été réalisées via les bornes. Nous avons atteint l'objectif de 15 000 créations de comptes SAAQclic désiré.
Prestation électronique de services			
Clients uniques servis	100 % des clients à partir de février 2022	=	Depuis le début du déploiement février 2023 (20 fév. au 13 déc.) : 64 %
Téléphone			
Appels reçus	Comparable journalier en déc. 2022 : 9 495		Moyenne journalière déc. 2023 (1 ^{er} au 12 déc.) : 15 300 (graphique 3)

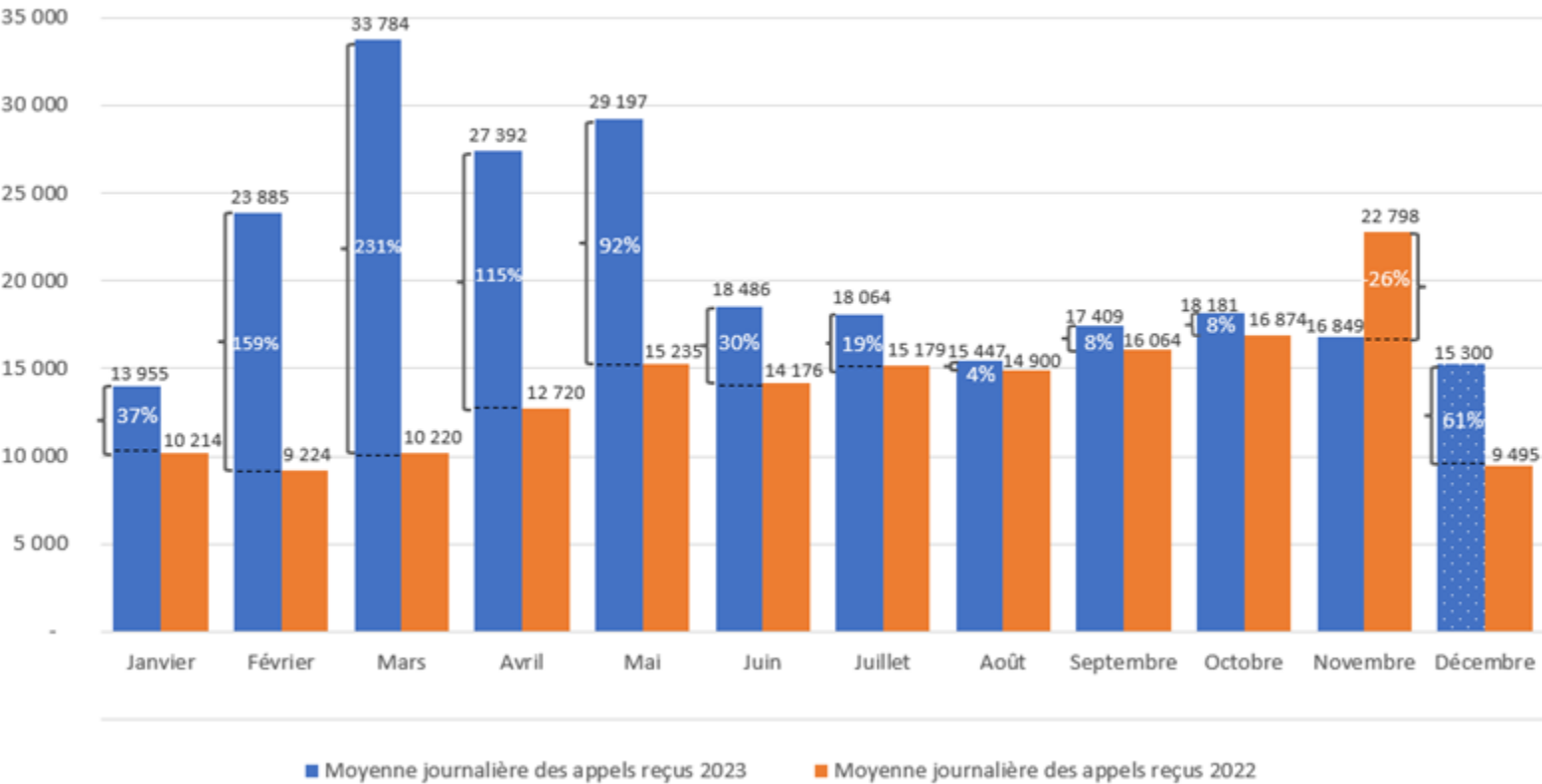
Annexe – 1 Graphiques



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Graphique 3

Tableau 1 : Évolution de la moyenne journalière des appels reçus



Légende : ↑ Amélioration
= Stable
↓ Diminution

Annexe-2 – Prestation de services en personne pour Montréal

CMM	Cible	État de situation
Services en personne en centres de services		
Délai moyen avec et sans rendez-vous	Moins de 30 minutes	= Délai moyen d’attente pour la dernière semaine : 16 minutes 16 mins avec RDV 21 mins sans RDV 82 % des clients servis en moins de 30 mins en décembre (graphique 2) En raison du débrayage illimité de la FAE occasionnant l’absence d’employés, la priorité est donnée aux services avec rendez-vous et l’accessibilité sur le sans rendez-vous est limitée. Un rendez-vous peut alors être attribué aux clients ou ceux-ci sont redirigés vers un mandataire.
Accessibilité des services par rendez-vous	Immatriculation et permis : Rendez-vous en moins de 10 jours ouvrables	↓ Situation sous surveillance pour Henri-Bourassa et Langelier. 4 des 6 CS de la CMM respectent la cible de 10 jours.
	Examens pratiques : Rendez-vous en moins de 20 jours ouvrables	Proportion des centres de services offrant des RDV dans le mois. Des RDV sont injectés régulièrement. - Pratique : décembre : 0 %, janvier : 83 %, février : 100 % - Théorique : décembre : 67 %, janvier : 83 %, février : 100 %

Les travaux se poursuivent afin d’ouvrir un nouveau centre dans l’Est de Montréal au début de 2024 où des services de reconnaissance de l’expérience de conduite, de transfert de propriété et d’accompagnement de la clientèle aux bornes SAAQclic (autonomie du client) y seront offerts pour un total d’environ 1 125 clients/jour.