

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 25 avril 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, avec l'ajout, par M. McKenzie, d'un sujet portant sur les contrôles médicaux.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 11 AVRIL 2023	Le procès-verbal du 11 avril 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Centre de services Saguenay : le communiqué de presse annonçant le futur lieu du centre de services sera émis en cours de journée. Il sera situé à moins d'un km du site actuel et il ouvrira ses portes en 2024. • Une rencontre de suivi est prévue ce vendredi avec la ministre. Les membres échangent quant aux sujets qui seront partagés au cours de cette rencontre. • En vue de l'étude des crédits, le PDG informe les membres de la logistique organisée en soutien à cet exercice. De plus, il demande que soient préparés des documents illustrant les données des grands services. Les équipes y travailleront cette semaine. • Le PDG fait part de ses attentes quant à la gestion contractuelle. Ainsi, il demande aux vice-présidences de recourir le moins possible aux contrats de gré à gré, et de bien planifier les besoins afin d'éviter le plus possible les avenants. Finalement, il souhaite que lui soient présentés les contrats de plus d'un million et ce, avant que les démarches contractuelles débutent. Des rencontres hebdomadaires auront lieu entre le PDG et la vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, accompagnée de la directrice générale des acquisitions et du contrôle organisationnel. Ces dernières feront les liens appropriés avec les différentes vice-présidences.	Éric Ducharme

POINT 4 TOUR DE TABLE	Mme Francine Lépinay informe les membres que le prochain CAPA aura lieu le 17 mai prochain et que les équipes s’y préparent. Elle mentionne également qu’une mise à jour du document présentant les risques post-déploiement est en cours. Finalement, Mme Lépinay rappelle que la confirmation du budget pour le reste de l’année 2023 aura lieu en juin, tel que prévu. M. Karl Malenfant mentionne aux membres que le suivi de l’entente contractuelle avec l’Alliance se poursuit, notamment concernant le suivi des critères de fermeture des lots. Par ailleurs, M. Malenfant et Mme Beaulieu conviendront sous peu de la date de la prochaine séance du CTIC, considérant que celle de février avait été annulée. Finalement, M. Malenfant mentionne que le mois d’avril sera à suivre quant au nombre de clients servis en comparaison avec avril 2022. M. Jean-Philippe McKenzie mentionne que le monitoring des actions ayant été mises en place dans les équipes opérationnelles se poursuit. Il partage aussi avec les membres le fait que la situation continue d’être suivie de près du côté des équipes traitant les dossiers en lien avec la santé des conducteurs. Mme Marie-Eve Beaulieu fait le suivi du dossier de la taxe d’immatriculation demandée par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et elle informe les membres qu’un communiqué de presse sera émis sous peu par la CMM. M. Martin Simard informe les membres que l’effet de la pandémie commence à s’estomper dans les demandes d’indemnités. Ainsi, pour l’année 2023, le nombre de demandes d’indemnités devrait osciller autour de 25 000, ce qui est similaire à l’année 2019 (prépandémie). Par ailleurs, il mentionne qu’un plan d’action est en élaboration pour soutenir les équipes d’arrière-guichet dans le cadre du post-déploiement SAAQclic.	Comité de direction
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DES ETC – LECTURE AU 31 MARS 2023	Mme Francine Lépinay présente le document Suivi des ETC dont la lecture est au 31 mars 2023. Quelques faits saillants sont présentés, notamment : • Une hausse de 137 ETC est observée par rapport à décembre 2022 en raison des embauches réalisées depuis septembre 2022 et ayant leur plein impact en 2023, de même qu’en raison des embauches effectuées en 2023. • Le plan de reprise génère également des impacts sur les ETC considérant l’embauche massive d’employés à partir d’avril 2023. • La consommation actuelle représente 963 ETC de plus que la cible fixée par le Conseil du Trésor. Tout au long de la présentation, les membres échangent. Ils conviennent que, dans les prochaines semaines, les discussions devront se poursuivre en comité de direction afin d’identifier les pistes de solutions et les actions qui seront à mettre en place au cours des prochains mois.	Francine Lépinay

POINT 6	INFORMATION – PORTRAIT DU CENTRE DE CONTACTS CLIENTS AU 1 ^{ER} TRIMESTRE 2023	M. Martin Simard présente le Portrait du centre de contacts clients au 1^{er} trimestre 2023. Les membres échangent en lien avec les données présentées et conviennent qu’une analyse devra être approfondie pour mieux comprendre le comportement de la clientèle et ainsi ajuster les pratiques. Plus précisément, il est proposé qu’un sondage soit administré à la clientèle appelant pour la prise de rendez-vous pour des examens, mais aussi à celle qui appelle pour des informations relatives aux permis et à l’immatriculation. Parmi les autres idées partagées, les membres conviennent aussi d’évaluer la possibilité d’orienter toutes nouvelles clientèles vers l’utilisation du numérique, tels que les apprentis conducteurs. À ce sujet, il est demandé de faire une analyse sur les apprentis conducteurs qui ont, jusqu’à maintenant, créé leur compte SAAQclic. Cela sera discuté de nouveau dans un prochain comité de direction, avant que ne soit entrepris les arrimages gouvernementaux requis. Finalement, les membres partagent différentes idées visant à soutenir davantage la prestation de services par téléphone. Des travaux auront lieu pour identifier des pistes de solutions. Cela permettra notamment de déterminer si la solution partagée concernant le blocage des appels pourrait être une piste intéressante. Un suivi sera attendu dans un prochain comité de direction.	Martin Simard
POINT 7	INFORMATION DCE – DEMANDE D’EXEMPTION INDUSTRIE DU CINÉMA	M. Guy Tremblay fait le suivi aux membres concernant la demande d’exemption de l’industrie du cinéma pour l’utilisation du dispositif de consignation électronique. Il mentionne ainsi que le gouvernement fédéral devra donner ses orientations avant que ne soient données celles qui s’appliqueront pour le Québec. Le sujet demeure en suivi.	Guy Tremblay
POINT 8	INFORMATION – SITUATION CONTRÔLEURS ROUTIERS / DEMANDE TAT	M. Tremblay poursuit pour ce point en partageant aux membres de récentes informations en lien avec le dossier en cours au tribunal administratif du travail. Les arrimages se poursuivent notamment avec le ministère de la Sécurité publique. Les audiences sont suivies de près par la Société.	Guy Tremblay
POINT 9	INFORMATION – PTRPA – LOI TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE	M. Tremblay continue en informant les membres de la situation entourant le transport rémunéré de personnes par automobile à l’Aéroport de Montréal (ADM). Des ajustements légaux seront apportés sous peu et visent à interdire toute forme de sollicitation et à exiger l’émission d’un permis par l’entité concernée pour avoir droit d’y exécuter le départ de ses activités (ex : ADM, Centre Vidéotron, etc.). Le rôle des contrôleurs routiers sera de s’assurer du respect de ces éléments.	Guy Tremblay

POINT 10 DÉCISION – PLAN DE DÉLÉGATION DE POUVOIR EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégie marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. Il présente les documents déposés. Il mentionne qu'à la suite de certains changements au cadre normatif et à la structure administrative de la Société, une actualisation du plan de délégation de pouvoir en gestion des ressources humaines (PDPGRH) était rendue nécessaire. L'annexe 1 déposée présente les changements significatifs qui sont proposés concernant les actes de gestion, les niveaux de délégation et les précisions nécessaires pour certains actes de gestion. En plus d'avoir fait l'objet d'une refonte importante au niveau de son contenu, la forme du PDPGRH a été revisitée afin d'offrir un seul document simple et intégré pour faciliter la prise de connaissance et l'application des règles de gestion de la Société. Plus précisément, il s'agit d'un document qui permettra une consultation et une utilisation plus conviviales, qui communiquera de l'information actualisée, précise et synthétisée et qui guidera plus efficacement le rôle-conseil et la prise de décision. Il est également mentionné que les ajustements apportés au PDPGRH découlent d'un étalonnage effectué dans la fonction publique, et que la Vice-présidence aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel a collaboré à l'exercice. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Bouchard répond. Il est proposé de faire quelques ajustements à l'annexe 1. Un tour de roue supplémentaire sera également effectué concernant l'acte de gestion visant à rendre permanent un employé. Une version bonifiée du PDPGRH sera déposée dans une prochaine séance du comité de direction.	Dave Leclerc
POINT 11 DÉCISION – FIN DE L'INFO-PANDÉMIE	M. Bouchard poursuit pour ce point et informe les membres des différents moyens qui avait été mis en place du côté de la Direction générale des ressources humaines pour soutenir la pandémie, tel que l'info-pandémie. Les membres conviennent de mettre fin à ces moyens, M. Bouchard quitte la rencontre	Dave Leclerc
POINT 12 DIVERS	Contrôles médicaux pour les personnes de 80 ans et plus : • M. McKenzie rappelle que le comité de direction avait pris la décision de retirer le formulaire prévu pour l'examen des yeux, considérant que ce dernier est maintenant intégré au formulaire M-28. La solution numérique est prête à accueillir ce changement de formulaire. Dans les prochaines semaines, des arrimages auront lieu avec différentes associations pour communiquer ces ajustements. • Il est demandé de venir déposer la stratégie de mise en œuvre et le plan de communication au comité de direction afin de confirmer la date de reprise.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 13.1 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le document Suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 9 mai, 9h	