

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SAAQCLIC

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 30 mai 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE (absent)

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE (intérim)

Isabelle Fontaine, VPSMSREE

Laura Lizotte, VPCRSV

Patrick Morin, VPASRR

Karine Morneau, VPASRR

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 du sujet suivant proposé par M. Éric Ducharme dans le point <i>Divers</i> : Reconnaissance d'expérience pour les préposés au permis et à l'immatriculation et les cadres.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 23 MAI 2023	Le procès-verbal du 23 mai 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : - Le PDG revient sur les échanges tenus la semaine dernière avec les partenaires de l'Alliance concernant les activités demeurant à réaliser dans la phase de stabilisation de la livraison 2 de CASA; - Le PDG revient sur la rencontre tenue avec PWC dans la dernière semaine et au cours de laquelle le premier rapport portant sur la phase de stabilisation a été présenté. Ce dernier sera également déposé au CTIC prévu cette semaine; M. Ducharme revient rapidement sur la rencontre du CMOT tenue la semaine dernière; - Le PDG résume ses échanges tenus dans les derniers jours avec M. Christian Daigle, président du syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) et partage les préoccupations émises en lien avec le temps d'attente affiché sur le site internet de la Société dans les différents points de service versus le temps d'attente réel (ex : pour les clients qui se déplacent sans rendez-vous). Des réflexions seront amorcées du côté de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier afin de proposer une nouvelle approche pour diffuser sur le site internet. Un retour sera fait dans un prochain comité de direction;	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)

- M. Ducharme revient sur ses présences de la semaine dernière dans les comités de gestion de M. McKenzie et de M. Tremblay où il a eu l'occasion d'échanger avec les gestionnaires présents. Il poursuivra ces visites cette semaine dans les comités de gestion de Mme Beaulieu et de M. Malenfant;
- Le PDG revient brièvement sur le Gala reconnaissance de l'Alliance des cadres où Mme Laura Lizotte et M. Régis Gagnon, tous deux gestionnaires à la Société, étaient finalistes dans des catégories distinctes;
- M. Ducharme revient sur sa visite effectuée la veille au centre de services Hamel et il partage ses observations avec les membres;
- Le PDG partage les grandes lignes de ses échanges tenus la veille avec Mme Juliette Champagne du ministère de la Langue française au cours de laquelle il a été nommé que certains assouplissements sont demandés au cours de la période de transition visant l'implantation des nouvelles dispositions de la Charte de la langue française. Ces ajustements seront communiqués aux équipes en service aux clients;
- M. Ducharme mentionne qu'il sera, cette semaine, en tournage de sa première entrevue destinée à tout le personnel. Cette première capsule de communication sera diffusée au cours de la prochaine semaine;
- Une rencontre est prévue en début de semaine prochaine avec le ministère de la Sécurité publique afin de faire le suivi du dossier traité au Tribunal administratif du travail. Mme Beaulieu et M. Tremblay y accompagneront le PDG;
- La prochaine rencontre du G5 aura lieu le 9 juin. Le PDG y présentera le suivi du déploiement SAAQclic;
- Le PDG mentionne que d'ici le 16 juin 2023, la Société devra identifier, dans le cadre de la Campagne Entraide 2023, un directeur de campagne, de même qu'un coordonnateur qui orchestreront les activités à la Société. Il est proposé que M. Guy Tremblay agisse à titre de directeur de la campagne 2023 et que Mme Laura Lizotte agisse à titre de coordonnatrice;

POINT 4 TOUR DE TABLE	M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne que les équipes de sa vice-présidence sont à planifier les activités de juillet, août et septembre par le biais du <i>Big Room Planning (BRP)</i> qui se tiendra en juin. Des arrimages entre les vice-présidences sont prévus, notamment pour s'assurer de la priorisation des activités ayant le plus d'impact pour la clientèle. L'arrimage avec les directeurs généraux responsable des services est requise; • Réutilisation de la photo pour les permis de conduire : les équipes des services numériques seront en mesure de créer une transaction pour émettre une facture dans le contexte où la photo sera réutilisée dans la production de quelques lots de permis de conduite et ce, dans l'objectif de dégager une marge de manœuvre dans les points de service; • M. Malenfant mentionne que ses équipes iront vers la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules afin de démystifier les problématiques de performance de la solution numérique qui semblent être observées par les contrôleurs routiers; • M. Malenfant mentionne que le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a été avisé du report du dépôt officiel du Plan de transformation numérique 2023-2027 et du Baromètre numériQc de la Société. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur les échanges tenus la semaine dernière avec ses équipes à propos de la solution envisagée sur la réutilisation de la photo. Cela a été bien accueilli compte tenu de la marge de manœuvre que cela pourrait générer dans les points de services; • M. McKenzie rappelle que les clients disposant d'un transit d'une durée de 60 jours (en lien avec l'Arrêté ministériel) reviendront en point de services au cours des deux prochaines semaines, ce qui pourrait amener une pression additionnelle dans le réseau. Le risque reste sous contrôle. • La semaine sera particulièrement achalandée en raison de la fin du plus gros mois de l'année et d'une petite période de déremisage à partir du 1^{er} juin. Les équipes ont été préparées en conséquence. Toutefois, il est fort probablement que de l'attente extérieur soit observé surtout dans la région de Montréal. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle mentionne qu'une rencontre est prévue aujourd'hui avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable relativement à la stratégie visant à améliorer la sécurité des usagers vulnérables et plus précisément à l'égard du règlement sur les points d'inaptitude et amendes; • Elle mentionne que Mme Nathalie Jacques est nommée Directrice générale des affaires juridiques. Elle assurera l'intérim de son poste actuel jusqu'à ce que ce dernier soit comblé.	Comité de direction
---------------------------------	--	----------------------------

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)

M. Simard partage les sujets suivants avec les membres :

- Mme Lucie Paradis sera nommée directrice du Centre de performance des centres de relation avec la clientèle. Mme Élane Olivier remplacera Mme Lucie Paradis à titre de directrice des contrôles, de la conformité et de la performance en indemnisation;
- Suivi du comité SAG-SQIN : les appels concernant le SAG ont grandement diminués;
- M. Simard fera la tournée de ses équipes au cours des prochaines semaines;
- Les équipes poursuivent le traitement des changements d'adresse;
- Des réflexions auront lieu dans les prochains mois en lien avec les plaques personnalisées.

M. Tremblay partage le sujet suivant avec les membres :

- Projet de loi 7 (Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile) : deux nouveaux articles sont entrés en vigueur en lien avec l'interdiction de solliciter les clients et l'obligation de détenir un permis, notamment à l'Aéroport de Montréal;

Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres :

- Elle résume l'état de la situation sur :
 - Les encaissements concernant les commerçants;
 - Les états financiers;
 - Le suivi des travaux de l'équipe dédié à la matrice mise en place dans les dernières semaines en collaboration avec les équipes des services numériques.
- Les membres échangent différentes idées dans l'objectif d'aider les équipes du secteur des ressources financières dans les activités qui demeurent à réaliser.

M. Bouchard partage le sujet suivant avec les membres :

- Il revient sur l'article paru dans les médias ce matin en lien avec les subventions octroyées aux différents services de accompagnement. Une fiche d'information a été produite à cet effet.

POINT 5	INFORMATION – LECTURE DE LA MATRICE RH	Mme Isabelle Fontaine de la vice-présidence Stratégies marketing, sécurité routière et expérience Olivier Bouchard employé se joint à la rencontre. M. Bouchard présente le contexte de la lecture de la matrice RH, de même que les objectifs de la démarche. Il parcourt le document déposé avec les membres et ceux-ci échangent sur les résultats présentés. Mme Fontaine présente par la suite les constats généraux issus de la démarche, de même que les points de vigilance que les différentes vice-présidences sont invitées à considérer dans leur gestion. Elle revient par la suite sur la courbe illustrant les phases de la gestion du changement en faisant ressortir le contexte particulier dans lequel ont travaillé la majorité des gestionnaires dans les dernières semaines. Finalement Mme Fontaine présente les différentes recommandations et les prochaines étapes. À cet égard, il est précisé que la prochaine lecture de la matrice RH aura lieu à l'automne, plus précisément avant la tenue de la rencontre des gestionnaires prévue le 24 octobre. Les membres échangent et soulignent l'accompagnement qui leur est offert dans le cadre de cet exercice qui leur permet de prendre les actions de mobilisation adéquates au sein de leur vice-présidence. Mme Fontaine quitte la rencontre.	
POINT 6	INFORMATION – ÉTAT DE DOSSIERS PEVL ET CVL	Mme Laura Lizotte de la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules se joint à la rencontre. Guy Tremblay M. Tremblay présente le contexte du sujet et il dépose un document aux membres. Mme Lizotte partage le suivi du déploiement des services en ligne pour les propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Elle partage notamment les faits saillants et les principales anomalies qui demeurent à régler. Mme Lizotte quitte la rencontre.	
POINT 7	INFORMATION – INDICATEURS DE SUIVI DU DÉPLOIEMENT	Les membres parcourent le document déposé, et partagent leurs observations.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 8	DÉCISION – STRATÉGIE DE REPRISE – FACTURATION DES TRANSITS	Mme Karine Morneau de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Mme Morneau parcourt la note déposée avec les membres. Ces derniers posent des questions auxquelles Mme Morneau répond. Les membres approuvent ce qui suit : • À partir du 3 juillet 2023, les concessionnaires et les clients recommenceront à payer les transits. • Ainsi : ○ Toutes nouvelles commandes de transits en papier jaune seront facturées aux commerçants. Par ailleurs, le commerçant sera pris en charge pour assurer sa connexion afin d'être en mesure d'utiliser les transits numériques; ○ Tous les transits numériques seront facturés; • Les commerçants conserveront les transits papier gratuits qu'ils détiennent afin de les écouler, au besoin, lors de problématiques technologiques. Cela sera sans frais pour le client jusqu'à ce que la Société décide de mettre fin au transit papier jaune; • Poursuivre la connexion de l'ensemble des commerçants d'ici la fin septembre; • Convenir d'une date à l'automne pour la fin des transits jaunes. Mme Morneau quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 9	DÉCISION – MESURE DE MITIGATION DU PLAN DE REPRISE – SANTÉ ET COMPORTEMENT	M. Patrick Morin de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. M. Morin parcourt la note déposée avec les membres. Ces derniers posent des questions auxquelles M. McKenzie et M. Morin répondent. Les membres approuvent les recommandations suivantes : • De concert avec la Direction générale des ressources humaines : ○ Maintenir les effectifs en renfort jusqu'au 31 décembre 2023 pour le personnel déjà en place et poursuivre les efforts d'embauche en fonction des cibles de recrutement établies pour soutenir les activités de rétablissement des services de la ligne rouge; ○ Autoriser et procéder à l'embauche de 30 ressources supplémentaires sur une base permanente pour assurer le traitement et le maintien des activités courantes de la ligne rouge, ainsi que de 2 gestionnaires pour assurer l'encadrement du nouveau personnel et des activités de reprise; • Autoriser une enveloppe de temps supplémentaire à hauteur de 66 000\$ par mois jusqu'au 31 décembre pour permettre un meilleur équilibre entre la charge et la capacité;	Jean-Philippe McKenzie

POINT 9	DÉCISION – MESURE DE MITIGATION DU PLAN DE REPRISE – SANTÉ ET COMPORTEMENT (SUITE)	Poursuivre les efforts d'évolution des services d'évaluation de l'état de santé pour assurer un meilleur dépistage des conducteurs à risque et ainsi diminuer le volume de contrôles ouverts en amont. M. Morin quitte la rencontre.	
POINT 10	DÉCISION – ACTUALISATION DU PROGRAMME DES FRAIS POUR L'ACTIVITÉ PHYSIQUE HORS SIÈGE SOCIAL	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent les recommandations suivantes : - Ajuster dès maintenant la subvention aux frais à l'activité physique à 150\$ annuellement et à 70\$ pour un abonnement de 6 mois pour le personnel hors siège social; - Effectuer un lancement promotionnel, avec le support des communications, de l'ajustement des frais; - En cours d'année 2023-2024, la DGRH analysera la possibilité d'élargir l'offre du programme, dont les types d'activités, les modalités, les critères d'admissibilité et d'exclusion.	Olivier Bouchard
POINT 11	DÉCISION – RENOUELEMENT DE L'ENTENTE AVEC ONR	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent la recommandation suivante : Renouveler l'entente avec ONR pour une année, soit jusqu'au 31 mars 2024, et accorder une contribution financière de 580 000 \$ pour le maintien de ses activités. La directrice de l'organisme, Mme Anne-Marie Audet, a été consultée et s'est dit en faveur de cette recommandation. Ce soutien financier sera encadré dans un protocole d'entente dont le contenu est en cours de rédaction.	Olivier Bouchard
POINT 12	DÉCISION – GALA DES PRIX D'EXCELLENCE : ÉDITION 2023	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent la recommandation suivante : Reconduire l'événement pour l'édition 2023 en y apportant les bonifications présentées dans la note déposée.	Olivier Bouchard
POINT 13	DIVERS	M. Ducharme informe les membres qu'il rencontrera la Direction générale des ressources humaines afin de mieux comprendre le dossier sur la reconnaissance d'expérience pour les préposés au permis et à l'immatriculation et les cadres.	Éric Ducharme

POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 14.1 RAPPORT ANNUEL DE GESTION ET CALENDRIER DE RÉALISATION	Les membres conviennent de prendre un moment au cours de la semaine pour parcourir ensemble la documentation qui intègre leurs commentaires.	
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le 13 juin à 10h.	