

TR: Topos SAAQ CRQ-PGA et ETC

From: Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED]
To: Mathieu-Théoret Crawford [REDACTED]
Date: Wed, 02 Oct 2024 20:09:06 +0000
Attachments: Note ministérielle ETC_30-09-2024.docx (66.56 kB)

ETC à la SAAQ



Laurence Belcourt-Lamarche
Conseiller politique

Cabinet du premier ministre
835, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1A 1B4

Bureau de Québec : [REDACTED]
Bureau de Montréal : [REDACTED]
[REDACTED]

MISE EN GARDE CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE – En conformité à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, nous vous demandons, si cela n'est pas déjà fait et que vous êtes visé au sens de cette loi, de vous inscrire rapidement au registre des lobbyistes. Pour plus d'information sur la Loi : 1-866-281-4615 ou commissairelobby.qc.ca.

Ce courriel est à usage restreint. S'il ne vous est pas destiné, veuillez svp le détruire et en informer l'expéditeur.

De : Gravel, Dave [REDACTED]
Envoyé : 1 octobre 2024 17:59
À : Laurence Belcourt-Lamarche [REDACTED] >
Cc : Bélisle, Geneviève [REDACTED]
Objet : Topos SAAQ CRQ-PGA et ETC

Salut Laurence,

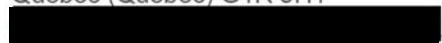
Tel que demandé, voici les topos reçus aujourd'hui concernant la situation sur les ETC et sur le CRQ vs la PGA.

Je reste dispo en cas de besoin,

Bonne soirée!

Dave Gravel
Conseiller politique
Cabinet de la vice-première ministre et
ministre des Transports et de la Mobilité durable

700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1


transports.gouv.qc.ca

RAPPEL CONCERNANT LES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE

Assurez-vous d'être conforme à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme en déclarant vos activités de lobbyisme à Carrefour Lobby Québec, la plateforme de divulgation et de consultation des activités de lobbyisme.
Pour en savoir davantage sur la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme : 1-866-281-4615 ou lobbyisme.quebec

OBJET : Évolution des effectifs depuis la transformation numérique	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
--	--

RAPPEL DES FAITS

- Au cours des dernières années, le niveau d'effectifs est plus élevé que la cible du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) afin d'assurer la prestation de service à la clientèle et ce, dans le contexte de pandémie et dans celui de la livraison et du déploiement du projet de transformation numérique de la Société de l'assurance automobile du Québec (la Société).
- De façon plus particulière, considérant les défis auxquels elle a fait face à la suite du déploiement de SAAQclic la Société a dû augmenter ses effectifs pour assurer la couverture et le niveau de service attendu dans les centres de services et dans les centres d'appel.
- Bien que des actions et des efforts continuent d'être déployées par la Société afin de favoriser l'utilisation des services en ligne, le taux d'adhésion aux services numériques est plus faible que prévu. Par conséquent, les besoins liés à la réalisation de la prestation de services en personne et par téléphone demeurent.
- Par ailleurs, l'ouverture d'un nouveau centre de service à Montréal en mai 2024, combinée à la hausse importante des services offerts aux nouveaux arrivants, ont eu un impact direct sur le niveau d'effectifs.
- En décembre 2023, le SCT a octroyé à la Société des cibles d'effectifs temporaires couvrant les années 2023-2024 à 2027-2028 (C.T. 229502 du 12 décembre 2023).
 - La cible d'effectifs de la Société a été rehaussée à 4 475 ETC en 2023-2024 et en 2024-2025, avec une baisse graduelle par la suite.
- Un plan de réduction des effectifs doit être transmis au plus tard le 1^{er} décembre 2024 au SCT pour les années 2025-2026 à 2028-2029. Un suivi annuel devra être fait au SCT à partir du 1^{er} décembre 2025.

COMMENTAIRES

Le tableau suivant démontre l'évolution des effectifs par rapport à la cible du SCT depuis le déploiement de SAAQclic :

Historique ETC	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Réel / Consommation projetée	4 092	4 504	4 636

Cible SCT	3 328	4 475	4 475
Dépassement	764	29	161
Variation p/r 2022-2023		412	544

Explications des dépassements :

- 2022-2023 : Ressources supplémentaires liées à la situation exceptionnelle – principalement des préposés en permis et immatriculation (PPI) et des préposés aux renseignements pour assurer le niveau de service à la clientèle
- 2023-2024 : Ressources supplémentaires liées à la situation exceptionnelle
- 2024-2025 : Effectifs supplémentaires toujours requis pour les raisons suivantes :

Type d'employés	Nombre
Préposés en permis et immatriculation maintenus en place afin de : ○ Gérer les files d'attente en centres de services ○ Répondre aux besoins grandissant des services aux nouveaux arrivants ○ Combler les temps de transactions plus longs avec le nouveau système	275
Préposés aux renseignements encore requis pour répondre aux appels des clients	45
Employés requis pour le support et l'entretien du nouveau système ainsi que pour l'internalisation des ressources en technologies de l'information	130
Employés requis pour le support aux opérations (redressements de comptes clients et de problématiques)	64
Contrôleurs routiers nécessaires pour la surveillance du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal	30
Total	544

CONSULTATIONS

- S/O

IMPACTS BUDGÉTAIRES

- Voir la section « Commentaires ».

RECOMMANDATIONS ET/OU MISE EN GARDE

- La Société poursuit son engagement à effectuer un suivi rigoureux de ses effectifs et du temps supplémentaire.

Approuvé par **Francine Lépinay**

Collaboration **Annie Larivière**

2024-10-01
Date