

La présidente et chef de la direction

Québec, le 30 septembre 2021

Monsieur Éric Ducharme, Secrétaire
Secrétariat du Conseil du trésor
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5R8

**Objet : Suivi du C.T. 224514 du 15 juin 2021 concernant l'ajout d'effectifs de la
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour l'exercice
2021-2022**

Monsieur,

Par la présente, la SAAQ fait un suivi du C.T. 224514, daté du 15 juin 2021, dans lequel le Conseil du trésor demandait à la SAAQ de prendre les mesures nécessaires afin de résorber les dépassements à sa cible d'effectifs qui s'expliquent par les éléments présentés ci-dessous. Plusieurs discussions ont eu lieu entre les représentants de nos deux organisations à ce sujet.

Pandémie de la Covid-19

En mars 2020, la pandémie de la COVID-19 a provoqué une crise des services à la clientèle pour les services en permis de conduire et en immatriculation. En cohérence avec les priorités gouvernementales, le niveau de services a été rétabli. Ainsi, du personnel occasionnel supplémentaire a dû être embauché notamment pour réduire le temps d'attente du client dans les centres d'appels, élargir les heures de services aux clients le soir et les fins de semaine, ajouter des évaluateurs pour les examens pratiques, assurer l'utilisation des comptoirs disponibles dans les centres de services où la demande est élevée et développer des nouveaux services numériques.

Transformation numérique

Pour répondre aux besoins et aux attentes de sa clientèle et adresser la problématique de pérennité de technologie de l'information de près de 40 ans, la SAAQ a amorcé, en 2017, la réalisation du projet CASA qui est un chantier de transformation numérique visant l'amélioration des services à la clientèle en s'appuyant sur un progiciel de gestion intégré.

La SAAQ s'est engagée à réaliser ce chantier sans augmenter la tarification administrative pour les citoyens et en remboursant le déficit cumulé à même les bénéfices générés par ce dernier.

Case postale 19600
333, boul. Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K
8J6
Téléphone : 418 528-
3100
Télécopieur : 418 644-
0339
www.saaq.gouv.qc.ca

Afin d'assurer le succès de cette transformation, les règles de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles ont été revues et des effectifs supplémentaires temporaires ont été obtenus pour la première phase du projet et la livraison 1.

La réalisation du plan détaillé pour la livraison 2, examiné par la firme EY, mandatée pour effectuer des revues indépendantes du projet CASA, a confirmé des besoins de ressources supplémentaires pour sa réalisation ainsi que la date de livraison au 31 décembre 2022 pour un déploiement auprès de la clientèle au cours de 2023. Cette livraison concerne les activités liées au permis de conduire, à l'immatriculation ainsi que celles de Contrôle routier.

Les besoins supplémentaires temporaires visent notamment à réaliser des tests et des essais sur la solution et à former des super utilisateurs de la solution qui sera déployée afin qu'ils deviennent des agents multiplicateurs auprès de leurs collègues qui rendent des services directement à la population dans toutes les régions du Québec. Rappelons que la SAAQ compte 140 points de services répartis dans 17 régions.

À cela s'ajoutent les besoins confirmés associés à la phase de modernisation des centres d'appels et des autres projets du portefeuille de transformation numérique. Le Plan de la SAAQ constitue la transformation numérique la plus complète du gouvernement et elle est appuyée par ce dernier depuis le début du projet.

Plan d'action pour les exercices 2021-2022 à 2023-2024

Pandémie de Covid-19

Les effectifs supplémentaires temporaires liés à la Covid-19 seront totalement remboursés au 31 mars 2022 sur la base de l'hypothèse que la pandémie sera derrière nous. Pour 2021-2022, 228 ETC seront nécessaires pour continuer d'assurer le service à la clientèle.

Transformation numérique

En 2017, 144 ETC ont été octroyés à la SAAQ par le gouvernement pour la première phase du projet et la livraison 1. Ces deux phases sont complétées avec succès. Un remboursement de ces effectifs était prévu à compter de 2020. Un report sera nécessaire.

Les plans détaillés de la livraison 2 ont confirmé des besoins supplémentaires temporaires de ressources pour 2021-2022 à 2023-2024 afin d'assurer le succès de la transformation. Par conséquent, la SAAQ prévoit dépasser le niveau d'heures rémunérées autorisé par le Conseil du trésor tant que la phase d'investissement de la livraison 2 ne sera pas complétée.

À la fin du projet, la cible d'effectifs de la SAAQ devra être revue en fonction des bénéfices liés à la transformation. Ainsi une planification de la main d'œuvre requise

sera élaborée en fonction de la nouvelle organisation du travail qui apportera notamment des gains en effectifs.

Le tableau suivant présente le plan d'action pour les effectifs liés à la transformation numérique de la SAAQ.

Prévisions	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Report du remboursement des effectifs déjà approuvés par le gouvernement en 2017 *	35	144	144		
Confirmation des effectifs requis à la suite des plans détaillés	À venir	À venir	À venir	-	-
Estimation des gains post implantation				À venir	À venir

* C.T. 223961, 16 mars 2021

D'autre part, soulignons que des décisions du gouvernement visant l'amélioration du bilan routier et de la sécurité routière ont un impact sur les effectifs de la SAAQ. Ainsi, un dépassement dû aux éléments présentés ci-dessous pourrait se concrétiser.

En vertu notamment de la Loi sur les véhicules hors route, deux nouvelles dispositions sont entrées en vigueur en septembre 2021. Par conséquent, un nouveau besoin d'encadrement est requis, ce qui nécessite 15 ETC.

À la suite des nouvelles exigences de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, la surveillance des activités de transport rémunéré de personnes sur l'Île de Montréal ne sera plus effectuée par le Bureau du taxi de Montréal. En conséquence, la SAAQ fera dorénavant effectuer cette activité par Contrôle routier Québec, ce qui requiert 30 ETC.

À la suite d'une orientation du gouvernement, la SAAQ prendra en charge les activités de contrôle et de surveillance des écoles de conduite qui sont actuellement réalisées par l'Association québécoise des transports à laquelle la SAAQ verse une somme de 1,5 M\$ par année. La prise en charge de ces activités de contrôle nécessite 25 ETC.

Soulignons par ailleurs que la SAAQ finance depuis plusieurs années, à même sa cible d'effectifs, des mandats qui ne font pas partie de sa mission. Annuellement, environ 15 ETC sont affectées à des mandats confiés par le ministère des Transports du Québec (Programme d'adaptation de véhicule et de vignettes de stationnement pour les personnes handicapées).

Pour toute question relative à ce suivi, je vous invite à communiquer avec madame Annie Larrivière, directrice générale des finances au (418) 528-3333 poste 81774 ou par courriel à annie.lariviere@saaq.gouv.qc.ca à déterminer...

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente et chef de la direction,

Nathalie Tremblay, titre

p. j.