

1. ÉLÉMENTS DE RÉPONSE SUGGÉRÉS

- 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 livraison et le déploiement du projet de transformation numérique de la Société.
- 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).
- 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.
- La consommation d'ETC est suivie mensuellement par le comité de direction de la Société.

2. RÉSUMÉ DE L'ENJEU

HISTORIQUE ETC	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Réel	3 358	3 568	3 782	3 905	4 092
Cible SCT	3 560	3 485	3 467	3 437	3 328
Dépassement (Économie)	(202)	83	315	468	764
Variation vs année précédente		210	214	123	186

Explications des dépassements :

- 2018-2019 à 2020-2021 : COVID - Embauches pour conserver le niveau de service à la clientèle dans les centres de services. Ces ressources sont ensuite conservées pour la transformation.
- 2021-2022 : Ressources supplémentaires pour préparer le déploiement
- 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

PROJECTIONS ETC	2023-2024 Réal	2024-2025 Cible SCT	2025-2026 Cible SCT	2026-2027 Cible SCT	2027-2028 Cible SCT
Consommation projetée	4 504	4 475	4 375	4 275	4 175
Cible SCT	4 475	4 475	4 375	4 275	4 175
Dépassement (Économie)	29	-	-	-	-
Variation vs année précédente	412	(29)	(100)	(100)	(100)

Explications :

- 2023-2024 : Ressources supplémentaires liées à la situation exceptionnelle
- 2024-2025 à 2027-2028 : Un plan de réduction est en préparation

Besoins pour 2024-2025

- Pour 2024-2025, 383 des effectifs supplémentaires de 2023-2024 sont toujours requis.

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	250
Préposés aux renseignements encore requis pour répondre aux appels des clients	40
Employés requis pour le support et l'entretien du nouveau système	40
Employés requis pour le support aux opérations (redressements de comptes clients et de problématiques)	23
Contrôleurs routiers nécessaires pour la surveillance du transport rémunéré de personnes sur l'île de Montréal	30
Total	383