



# AVIS

---

## **LE « RETOUR A LA NORMALE » A LA SAAQ, CONSTATS ET REALITES DU TERRAIN**

### **Recherche et rédaction**

Service de la recherche et de la défense des services publics

Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec

# PRÉSENTATION DU SYNDICAT DE LA FONCTION PUBLIQUE ET PARAPUBLIQUE DU QUÉBEC

Le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) est un syndicat indépendant qui regroupe environ 44 000 membres répartis dans 40 accréditations québécoises. Près de 33 000 d'entre eux sont issus de la fonction publique québécoise, dont plus de 2 400 travaillent à la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ).

La mission du SFPQ à l'égard de tous ses membres consiste à défendre leurs conditions de travail et à défendre les intérêts économiques, politiques et sociaux nécessaires à l'amélioration de leurs conditions de vie. Cette mission s'élargit également à l'ensemble de la société québécoise, puisque le SFPQ soutient un projet de société axé sur la démocratie, le développement durable, le partage, l'équité, la solidarité et le progrès de la société. En cohérence avec ses valeurs, il promeut les services publics comme moyen démocratique de répondre aux besoins de la population.

## MISE EN CONTEXTE

La ministre Geneviève Guilbault déclarait avec candeur en août 2023 que les succursales de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) étaient de retour à la normale, des mois après l'implantation de SAAQclic. Le 20 septembre dernier, elle faisait parvenir un message aux employé(e)s de la SAAQ les remerciant de leur travail pendant cette période d'exception, en leur rappelant à nouveau que la SAAQ était de retour à la normale depuis le mois d'août (Annexe 1).

Le SFPQ constate néanmoins que cette affirmation est loin de la réalité. Les files d'attente ne sont peut-être plus visibles, mais le nouveau système continue à nuire au travail de nos membres, à nuire à la qualité des services offerts aux citoyen(ne)s, et même à nuire à la sécurité routière.

Il importe également de mentionner que, conformément aux conclusions du rapport annuel du Protecteur du citoyen, le Syndicat déplore que la SAAQ ait sous-estimé la charge de travail liée à la transition numérique. À cet effet, cette charge reste intenable pour nombre de travailleuses et travailleurs de la SAAQ. Le fait que la ministre clame le retour à la normale représente un manque de respect immense pour ces personnes qui subissent encore au quotidien les contrecoups d'une transition numérique mal planifiée et mal opérée.

Nous tenons à présenter les résultats d'un sondage mené auprès de 517 personnes à la SAAQ, soit plus 20 % des personnes que nous y représentons. Nous explicitons également plusieurs enjeux qui nuisent à la qualité du service offert, afin de démontrer que le « retour à la normale » n'est rien d'autre qu'un écran de fumée.

# RÉSULTATS DU SONDAGE

## Portrait des répondant(e)s

Le sondage, administré entre le 15 et le 24 septembre 2023, a fait l'objet de 517 réponses.

Les corps d'emplois qui ont participé en plus grand nombre au sondage sont :

- Technicien(ne)s en administration : 39,69 %
- Préposé(e)s aux permis et à l'immatriculation : 34,63 %
- Préposé(e)s aux renseignements : 14,40 %
- Agent(e)s d'indemnisation : 6,23 %

Les répondant(e)s sont à plus de 75 % des femmes, et près de 29 % ont plus de 55 ans.

Les conditions de travail nuisent au recrutement à la SAAQ : alors que plus de 25 % des fonctionnaires représenté(e)s par le SFPQ ont moins de 35 ans, moins de 17 % de nos membres à la SAAQ se retrouvent dans cette tranche d'âge.

Si une bonne partie travaille dans la région de la Capitale-Nationale (35,40 %), toutes les régions administratives du Québec sont représentées (à l'exception du Nord-du-Québec).

## Charge de travail

Le SFPQ a posé trois questions principales par rapport à la charge de travail. Nous avons premièrement cherché à savoir si la charge de travail avait augmenté entre la période précédant l'implantation de SAAQclic et pendant. Nous avons ensuite cherché à savoir si la charge de travail avait diminué depuis cette implantation. Enfin, si la réponse était positive aux deux questions précédentes, nous avons cherché à comprendre pourquoi, cette charge de travail semblait augmenter.

**Question 1 : Au moment de l'implantation de SAAQclic au printemps 2023, votre charge de travail a-t-elle/est-elle :**

<b>Réponses</b>	<b>Total des répondants</b>		<b>Pourcentage en omettant les personnes mentionnant « ne s'applique pas »</b>
Beaucoup diminué	0,39 %	2	0,42 %
Légèrement diminué	2,91 %	15	3,15 %
Restée stable	7,96 %	41	8,61 %
Légèrement augmenté	11,84 %	61	12,82 %
Beaucoup augmenté	69,32 %	357	75 %
Ne s'applique pas*	7,57 %	39	NA
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>515</b>	<b>100 %</b>

\*Correspond aux personnes n'étant pas à l'emploi de la SAAQ préalablement à l'implantation de SAAQclic et/ou au printemps 2023.

Ainsi, en ôtant du calcul les personnes qui n'étaient pas préalablement à l'emploi à la SAAQ, la charge a augmenté pour une forte majorité, soit près de 88 % des répondant(e)s, et n'a diminué que pour 3,6 % d'entre elles et eux.

Il apparaît important de mentionner que la charge de travail a augmenté encore plus drastiquement chez les préposé(e)s aux renseignements : 94 % des personnes dans ce corps d'emploi déclaraient avoir vu leur charge de travail augmenter.

**Question 2 : Entre le moment de l'implantation de SAAQclic au printemps 2023 et aujourd'hui, votre charge de travail a-t-elle / est-elle :**

Réponses	Total des répondants		Pourcentage en omettant les personnes mentionnant « ne s'applique pas »
Fortement diminué	1,75 %	9	1,85 %
Légèrement diminué	10,10 %	52	10,68 %
Restée stable	19,42 %	100	20,53 %
Légèrement augmenté	16,70 %	86	17,66 %
Fortement augmenté	46,60 %	240	49,28 %
Ne s'applique pas*	5,44 %	28	NA
Total	100 %	515	100 %

\*Correspond aux personnes n'étant pas à l'emploi de la SAAQ au printemps 2023

Si les résultats du premier tableau ne sont pas très surprenants considérant le chaos vécu au printemps 2023, les résultats du second sont plus inquiétants.

Dans celui-ci, il est possible de dire si la SAAQ, dans son fonctionnement interne, a connu une diminution de l'intensité du travail. Sans toutefois équivaloir à un « retour à la normale », une proportion importante de personnes ayant déclaré que leur charge de travail a diminué aurait pu signifier une amélioration des conditions.

Néanmoins, c'est plutôt l'inverse que l'on observe : sur le total des personnes qui ont vécu l'implantation de SAAQclic, 66,94 % ont vu leur tâche augmenter depuis.

Pour les technicien(ne)s en administration, 70,8 % mentionnent que la charge de travail a légèrement ou fortement augmenté depuis le printemps.

Pour ce qui est des préposé(e)s aux renseignements, 70,42 % mentionnent une augmentation de la charge de travail depuis la mise en œuvre. Pour ces personnes, qui représentent pour beaucoup le premier point de contact avec la SAAQ, il s'agit donc d'une augmentation de la charge entre le moment de l'implantation et le moment où la ministre déclare le retour à la normale.

Il semble donc évident que le retour à la normale est loin d'être chose faite, et que la situation s'est même aggravée pour certain(e)s. En effet, sur le total de répondant(e)s étant en poste avant l'implantation de SAAQclic, 44,89 % déclarent une forte augmentation de la charge de travail non seulement entre l'avant et pendant l'implantation, mais également entre l'implantation et aujourd'hui.

Il semble donc évident qu'au lieu de se rétablir, la situation en matière de charge de travail a plutôt tendance à s'aggraver depuis quelques mois.

**Question 3 : Si, en date d'aujourd'hui, votre charge de travail est plus grande qu'avant l'implantation de SAAQclic, veuillez en indiquer les raisons\* :**

Mes interactions avec les citoyen(ne)s sont plus nombreuses	30,74 %	154
Mes interactions avec les citoyen(es) sont plus longues	44,51 %	223
Le système informatique est plus difficile à utiliser	36,73 %	184
Le système informatique requiert plus de manipulations, en rendant l'utilisation plus chronophage	45,31 %	227
Les erreurs du système me font perdre du temps ou répéter plus d'une fois la même tâche	71,06 %	356
Il y a de moins en moins de personnel dans mon unité de travail, ce qui m'oblige à travailler plus	26,75 %	134
Ne sait pas / Ne s'applique pas	9,38 %	47
Ma charge de travail n'est pas plus grande qu'avant l'implantation de SAAQclic	6,59 %	33

\*501 répondant(e)s

Conformément à toute interprétation sérieuse du fiasco de la transition numérique à la SAAQ, on comprend assez rapidement que le système informatique étant loin d'être mûr a engendré des problèmes, encore nombreux aujourd'hui (71 % des gens déclarent que les erreurs du système leur font perdre du temps).

Par ailleurs, pour bien comprendre l'état actuel des choses, il importe également de rappeler certaines autres statistiques, plutôt éloquentes :

- a) Les interactions sont plus longues (44,69 % et plus nombreuses (31,02 %). Cette forte proportion démontre que la situation n'est pas normale non plus pour les citoyen(ne)s, qui sont plus nombreux(ses) à communiquer avec la SAAQ, pour des problèmes de plus en plus complexes générés par le nouveau système. De plus la limitation des services en personne s'ajoute à la complexité des situations traitées. Il importe de rappeler que la dématérialisation des services publics ne dessert ainsi ni la population ni les fonctionnaires.
- b) Plus du quart des répondant(e)s déclarent que leur surcharge de travail est liée à une décroissance de l'effectif dans leur unité de travail. Comme le mentionnait récemment le Protecteur du citoyen dans son rapport annuel, le manque d'effectifs représente un risque pour la qualité des services publics. Si les travailleuses et travailleurs se donnent corps et âme afin de fournir un service de qualité à la population, force est de constater que plusieurs ont décidé de démissionner, faute de conditions de travail adéquates et de leadership de la part de leurs gestionnaires.

## Préparation au virage numérique

Malgré le manque d'effectifs généré par des conditions de travail insuffisantes, le manque de préparation apparent de la SAAQ ne peut être passé sous silence. En plus des lacunes identifiées par rapport au SAG<sup>1</sup> dans la gestion du changement numérique, les résultats du sondage indiquent clairement que la SAAQ aurait pu mieux consulter son personnel.

Il apparaît en effet important de préparer les travailleuses et les travailleurs lors d'un virage numérique (VN). Pourtant, à la question « considérez-vous que votre direction vous ait bien accompagné dans le virage numérique ? », 22,52 % des répondant(e)s considèrent qu'elle n'en a pas fait suffisamment, 19,03 % déclarent qu'elle a fait preuve d'incompétence, et 17,06 % considèrent que, malgré qu'elle ait fait des efforts, elle aurait pu en faire plus. C'est donc un total de 58,61 % des répondant(e)s qui considèrent que la SAAQ n'a pas agi de

---

<sup>1</sup> Lachance, Nicolas. 8 septembre 2023. « Rapport externe : La SAAQ a sous-estimé l'impact de la transition numérique ». En ligne : [www.tvanouvelles.ca/2023/09/08/rapport-externe--la-saaq-a-sous-estime-limpact-de-sa-transition-numerique](http://www.tvanouvelles.ca/2023/09/08/rapport-externe--la-saaq-a-sous-estime-limpact-de-sa-transition-numerique)

manière optimale, une proportion qui monte à 61,34% si on exclut les personnes qui n'étaient pas à l'emploi de la SAAQ avant le VN de l'équation.

Par ailleurs, 57,12 % des répondant(e)s considèrent que la SAAQ aurait eu avantage à plus et mieux les consulter afin de limiter les erreurs, alors que seulement 8,77 % considèrent que ce n'était pas nécessaire de les consulter individuellement.

La SAAQ n'a ainsi pas mené sa transition adéquatement, non pas seulement à cause d'un système déficient, mais également à cause d'un manque d'intérêt à comprendre les réalités de travail de ses propres employé(e)s.

## Conséquences psychologiques

Les conséquences sur la santé psychologique des employé(e)s de la SAAQ ne sont pas à minimiser. Dans un contexte où :

- 48,83 % des répondant(e)s déclarent que le VN a fortement augmenté leur niveau d'anxiété au travail, et 27,63 % considèrent qu'il l'a augmenté légèrement;
- 57,87 % déclarent que le VN a fortement augmenté leur niveau de fatigue au travail, 24,41% légèrement; et
- Le VN a fortement augmenté le désir de quitter la SAAQ pour 32,94 % des répondant(e)s, et légèrement pour 26,90 %.

La SAAQ, en procédant au VN de manière cavalière, n'a pas seulement nui à la qualité des services aux citoyen(ne)s, mais elle a également contribué à une dégradation majeure de la santé psychologique d'un nombre important de ses travailleuses et travailleurs.

## IMPACTS SUR LES CITOYEN(NE)S

Jusqu'ici, nous avons tissé le lien entre les problématiques du VN sur le travail à la SAAQ. Elles intéressent tout le monde; car le VN et la surcharge de travail associés ont encore des impacts majeurs en date d'aujourd'hui sur la qualité de services publics essentiels fournis par l'État.

Ci-bas, une liste (non exhaustive) des problèmes encore rencontrés à ce jour par des employé(e)s de la SAAQ dans leur traitement des dossiers citoyens :

- Le montant de certains remboursements effectués aux citoyen(ne)s n'est pas le bon;
- Certains montants réclamés aux citoyen(ne)s ne sont pas les bons;
- Certains remboursements dus aux citoyen(ne)s n'ont pas été faits depuis février 2023;
- Des notifications de renouvellement de permis sont envoyées sans qu'il y ait lieu de le faire;
- Des données transférées aux corps policiers, au ministère de la Justice et à Services Québec ne sont pas les bonnes; ce qui peut entre autres nuire à des opérations policières ou au suivi de certains dossiers judiciaires;
- Le système refuse parfois l'inscription de données par les employé(e)s;
- Le système n'inscrit parfois pas la nécessité de réévaluation des compétences (par exemple, pour des personnes âgées ou ayant eu une commotion cérébrale), ce qui représente un risque pour la sécurité routière;
- Les conducteurs provenant d'ailleurs que le Québec se voient souvent attribuer le mauvais nombre de points au permis;
- Lors de la reprise d'examens pour des personnes ayant vu leur permis être suspendu pour motif d'alcool au volant, le système ne demande qu'un examen théorique, alors qu'un examen pratique devrait être effectué.

## CONCLUSION

À la lumière des constats posés préalablement, il apparaît clair que la situation est loin d'être normale à la SAAQ. Cette « normalité », qui tient plutôt de la crise perpétuelle, a de quoi inquiéter tout le monde. Non seulement la charge de travail augmente toujours à la SAAQ, mais les travailleuses et les travailleurs sont à bout de souffle. En ne corrigeant pas la situation, la SAAQ risque de s'engager dans une « boucle de rétroaction » propulsée par des conditions de plus en plus difficiles, où les départs volontaires s'accumuleront et où le service aux citoyen(ne)s sera durablement impacté.

Il importe aussi que les autres ministères prennent acte des erreurs majeures commises par la SAAQ dans le dossier, et que la ministre et les gestionnaires prennent acte de la réalité actuelle en agissant immédiatement pour améliorer les conditions de travail à la SAAQ. Il apparaît alors d'autant plus impensable qu'une ministre ose parler d'un retour à la normale, sans excuses aux travailleuses et aux travailleurs ni actions concrètes en matière d'amélioration des conditions de travail.

# Annexe 1 : Message de la ministre aux employé(e)s de la SAAQ



## Mot de la ministre

GENEVIÈVE GUILBAULT

Bonjour à toutes et à tous,

Je veux aujourd'hui prendre le temps de m'adresser à vous pour vous remercier.

Bien que le déploiement de la transformation numérique de la Société ait eu lieu au printemps dernier, je sais que ce projet a mobilisé la majorité d'entre vous depuis beaucoup plus longtemps et que vous y avez mis énormément de cœur et d'énergie. Cette transformation numérique de la fonction publique québécoise constitue un défi énorme. Il fallait de la détermination pour s'atteler à une pareille tâche.

Je vous remercie pour l'entraide, le dévouement et la persévérance dont vous avez fait preuve pour accompagner la clientèle et rendre les services attendus malgré certaines difficultés rencontrées. Soyez fiers d'avoir contribué à ce que nous réussissions à atteindre un retour à la normale en août dernier. C'est un jalon important que nous avons posé. Nous pouvons désormais nous tourner vers l'avenir.

Je souhaite également souligner la contribution de certains employés de la Société dans l'élaboration du Plan d'action en sécurité routière 2023-2028 que j'ai lancé le 22 août dernier. Avec ce plan, qui s'ajoute aux actions de la Société et de tous les partenaires en sécurité routière, nous sommes donnés des moyens additionnels pour que le bilan routier continue de s'améliorer, et ainsi sauver des milliers de vies.

Grâce à ces grands projets sur lesquels nous travaillons depuis mon arrivée en poste, j'ai pu découvrir à quel point vous avez à cœur d'effectuer un travail de qualité, que ce soit pour aider nos clients ou pour rendre nos routes plus sécuritaires.

N'oubliez jamais à quel point votre rôle est important.

Votre ministre,

Geneviève Guilbault