

Rapport de synthèse aux membres des réunions du Conseil d'administration du 27 janvier et du 12 février

Ce rapport de synthèse couvre une réunion régulière et une réunion non planifiée. Le Conseil d'administration a travaillé à la définition des principaux indicateurs de performance du directeur général et chef de la direction pour sa deuxième année à la tête de l'organisation. Il a également fait le point sur les priorités stratégiques et les rapports financiers. Par ailleurs, il a examiné une approche améliorée des services aux membres, ainsi que le budget recommandé par le Comité des finances et de la vérification. Enfin, il a discuté des prochaines étapes concernant la composition du Comité de gouvernance. Les discussions relatives aux mises à jour confidentielles se sont tenues à huis clos.

Mise à jour sur les actions de plaidoyer

Le Conseil a reçu une mise à jour sur le travail de plaidoyer de la présidente, présentée à la fin de ce rapport. [Lire nos messages de plaidoyer.](#)

Discussion stratégique fructueuse : La voix du CMFC en matière de plaidoyer

Le Conseil a tenu une discussion productive sur la voix du CMFC en matière de plaidoyer et sur la façon dont elle pourrait mieux servir les membres. Cette discussion servira de base pour l'élaboration du prochain plan stratégique. [Veuillez nous faire part de vos commentaires concernant les efforts de plaidoyer et les priorités sur lesquelles le CMFC devrait se concentrer dans les cinq prochaines années.](#)

Rapport sur l'état d'avancement des priorités stratégiques

Peut-être vous rappelez-vous qu'[en septembre](#) dernier, nous avons publié notre série de priorités à court terme (au lieu d'un plan stratégique global). Le directeur général et chef de la direction fournit des mises à jour trimestrielles afin de tenir le Conseil d'administration informé des progrès réalisés et des questions qui nécessitent une attention particulière, un soutien ou un réexamen.

Nous vous rappelons que le prochain plan stratégique guidera le CMFC d'ici l'automne 2027 et qu'il comprendra une série de consultations rigoureuses avec les membres et les autres parties concernées.

Approbation du budget 2025-2026 et suivi de la situation financière

Sous la gestion attentive de Mike Allan, le budget de fonctionnement du CMFC a été réduit de manière drastique et approuvé par le Conseil d'administration. Bien que ces économies permettent de maintenir des prévisions de réserves stables, cela reste une solution à court terme. Comme mentionné lors de l'AAM de 2024, la réduction des coûts pour équilibrer les revenus deviendra insoutenable. Il sera donc nécessaire de prendre des décisions plus difficiles concernant les services que nous ne pourrions plus offrir, à moins que les frais ne soient ajustés en fonction de l'inflation annuelle.

Nous inviterons éventuellement les membres à envisager de nouvelles pistes pour veiller à la bonne santé financière du CMFC dans le respect de l'équité. [Si vous avez des questions ou des idées sur l'approche fiscale du CMFC, veuillez communiquer avec nous.](#)

En outre, le rapport financier pour les neuf premiers mois de l'année a été reçu.

Prochaines étapes pour le Comité de gouvernance du Conseil d'administration du CMFC

Comme indiqué en décembre ([consultez les autres rapports de synthèse pour plus de détails](#)), le Conseil d'administration a constitué un nouveau Comité de gouvernance, chargé de définir les priorités stratégiques et de superviser un processus d'amélioration continue de la gouvernance, plutôt que de lancer un projet de grande envergure. Son [mandat](#) prévoit également deux postes avec droit de vote, réservés à des personnes qui ne font pas partie du Conseil d'administration.

Les membres du comité inaugural ont délibéré sur la manière de pourvoir les postes vacants. Le Conseil d'administration a convenu, compte tenu des travaux à mener – axés sur la politique du Conseil et la préparation de futures modifications des statuts –, que la priorité serait accordée à deux personnes issues des sections provinciales, ainsi qu'à un responsable du personnel et un responsable élu. Cette démarche vise à renforcer les relations et à concrétiser la valeur ajoutée pour les membres. Nous avons le plaisir d'annoncer que Deepy Sur et Steve Scales ont accepté d'apporter leur contribution au comité. [N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires sur l'approche du Conseil en matière de supervision de la gouvernance.](#)

Développement des principaux indicateurs de performance du chef de la direction

En décembre, nous avons précisé que nous procédions à l'évaluation du directeur général en fonction des principaux indicateurs de performance. Nous poursuivons désormais l'élaboration de ceux de Mike Allan pour sa deuxième année et avons consacré une grande partie de la réunion du 12 février à définir les objectifs de l'année à venir.

Initiatives axées sur les membres : Amélioration de l'expérience du portail

Vous avez peut-être déjà vu des publicités pour [Agentforce](#), l'agent de service personnalisé doté de l'intelligence artificielle de Salesforce. Le Conseil d'administration s'est réuni le 27 janvier pour examiner en détail une proposition de notre fournisseur de plateforme : celle de figurer parmi les premières organisations canadiennes de taille moyenne basée sur les membres à déployer Agentforce dans la section du portail réservée aux membres du site Web du CMFC. Bien que cette technologie soit relativement nouvelle pour beaucoup d'entre nous et que cette approche puisse sembler quelque peu risquée — notamment pour les personnes qui ont éprouvé de la frustration avec des services de clavardage en ligne par le passé — cette décision repose sur l'objectif de créer de la valeur ajoutée pour les membres tout en optimisant l'efficacité organisationnelle. Voici les principaux éléments à retenir concernant l'outil Agentforce :

- Agentforce est une solution viable sur le marché depuis septembre 2024. Il s'agit d'un service novateur, et le personnel du CMFC a pris soin de contacter les utilisateurs afin de comprendre leur expérience. Salesforce a démontré son approche itérative grâce aux améliorations apportées depuis le lancement.
- Il ne s'agit pas d'un service de clavardage automatisé classique. Les données d'assistance d'Agentforce proviennent du site Web du CMFC, des FAQ et de la base de données des membres, permettant ainsi de fournir des réponses textuelles bilingues dans le portail réservé aux membres. Le service évolue grâce aux interactions avec le personnel et les membres, améliorant ainsi l'expérience au fil du temps.
- Nous savons que les membres privilégient une interaction humaine lorsqu'ils communiquent avec le Collège. Agentforce facilitera l'assistance et garantira que chaque question reçoive une réponse en dehors des heures de bureau habituelles. Il contribuera également à alléger l'arriéré lors des périodes de forte demande.

- Le principal risque lié à cet outil est qu'il pourrait ne pas fonctionner de manière satisfaisante ou qu'il ne s'améliore pas comme prévu. Les bénéfices attendus en termes d'amélioration de l'expérience des membres pourraient être surestimés, et les gains d'efficacité pour le personnel pourraient s'avérer irréalistes. La mise en œuvre d'Agentforce est prévue pour une durée d'au moins quatre ans, ce qui laisse le temps nécessaire pour mener des essais et procéder à des évaluations.
- Nous nous réjouissons d'être parmi les premiers à adopter Agentforce et à en exploiter pleinement le potentiel. Nous souhaitons voir notre partenaire, Salesforce, réussir à améliorer l'expérience des membres. [Nous vous invitons à partager avec nous vos commentaires concernant l'utilisation d'Agentforce par le CMFC.](#)

La prochaine réunion du Conseil d'administration du CMFC aura lieu les 6 et 7 mai 2025.

Le directeur général et chef de la direction et le Conseil d'administration s'engagent à favoriser une culture ouverte et à être à l'écoute des avis critiques. Il s'agit d'un enjeu important qui nécessite de l'attention et de l'investissement, et votre rétroaction est la bienvenue. Quels autres sujets aimerez-vous que l'on aborde dans ce rapport ? [Faites-nous part de vos commentaires.](#)

Annexe : Réunions auxquelles les dirigeants du CMFC ont assisté depuis la dernière réunion, avec les dates futures connues mentionnées :

- Le 19 novembre 2024 : Réunion du Forum des professionnels de la santé de l'administratrice en chef de la santé publique à Ottawa
- Du 20 au 24 novembre : NAPCRG Québec
- Le 27 novembre : Réunion de la FAMF, tenue virtuellement
- Le 5 décembre : Célébration des fêtes pour le personnel du CMFC, Mississauga
- Le 5 décembre : AGA du CMFCB, tenue virtuellement
- Le 16 décembre : Réunion du CMFC et du Consortium de recherche en soins primaires, tenue virtuellement
- Le 8 janvier 2025 : Réunion avec la direction générale de l'IAPC, tenue virtuellement
- Le 10 janvier : Réunion du Comité d'éthique du CMFC, tenue virtuellement
- Du 16 au 19 janvier : Installation de la présidente du Collège des médecins de famille de la Colombie-Britannique, réunion avec la présidente, réunion du Conseil d'administration et réunion avec le président sortant, Vancouver (C.-B.)
- Le 21 janvier : Événement de l'AMC et rencontre avec le président de l'AMC, Toronto
- Le 23 janvier : Réunion du Comité sur les cinq premières années de pratique de la médecine familiale, tenue virtuellement
- Le 27 janvier : Réunion avec le Comité des finances et de la vérification, tenue virtuellement
- Les 29 et 30 janvier : Réunion des ministres de la Santé, Halifax (N.-É.)
- Les 4 et 5 février : Cours sur le leadership de la SCDA, tenu virtuellement
- Le 6 février : Réunion du Conseil de la Section des chercheurs, tenue virtuellement
- Le 12 février : Forum médical canadien, tenu virtuellement Le 13 février : Réunion du Conseil de la Section des résidents, tenue virtuellement
- Le 4 mars : Réunion du Comité sur Forum en médecine familiale, tenue virtuellement
- Du 5 au 9 mars : Réunion du Conseil d'administration du Collège des médecins de famille de l'Alberta, Sommet sur la médecine de famille et Assemblée annuelle des membres, Banff (AB)
- Les 27 et 28 mars : Sommet de l'AMC sur la santé, Ottawa
- Le 2 avril : Réunion des présidents et directeurs généraux dans le cadre du Forum médical canadien, Halifax (N.-É.)
- Du 3 au 6 avril : Congrès international de médecine universitaire (CIMU), Halifax (N.-É.)
- Les 14 et 15 avril : Réunion du Comité sur la spécialité de médecine familiale, tenue virtuellement
- Du 24 au 26 avril : Société de la médecine rurale du Canada, Winnipeg (MB)