
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 439
Tenue avec *Teams* en raison de la COVID-19
Le 23 avril 2020, à 9 h
Adopté le 12 mai 2020

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Lorna Telfer, présidente du conseil d'administration
- M^{me} Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M^{me} Brigitte Corbeil, membre
- M. Christian Cyr, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M. François Geoffrion, membre
- M. Conrad Lord, membre
- M. Jude Martineau, membre
- M. Michel R. Saint-Pierre, membre
- M^{me} Sylvie Thivierge, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général
- M^{me} Véronique Pelchat, adjointe au secrétaire général

INVITÉ :

- M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance

1. PRÉLIMINAIRES

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

Le secrétaire général constate le quorum pour la tenue de la présente séance.

1.2 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Sur proposition formulée, l'ordre du jour est adopté par les membres du conseil d'administration (CA) sans modification.

2. PROCÈS-VERBAUX DE SÉANCES ANTÉRIEURES ET PLAN DE TRAVAIL

2.1 Adoption de procès-verbaux de séances antérieures

Sur proposition formulée, le procès-verbal de l'atelier sur le plan stratégique du 19 février 2020 et celui de la séance tenue le 23 mars 2020 sont adoptés sans modification.

2.2 Suivi du plan de travail

Les membres du CA font l'étude du plan de travail. La planification est respectée. Le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général mentionne que les plans de travail du CA et de ses comités sont en révision en raison de la pandémie. Il précise qu'un retour sera fait auprès des présidents de comité au cours de la semaine prochaine pour leur présenter les nouvelles versions pour approbation et que celles-ci seront ensuite déposées sur le site de la gouvernance.

3. DÉPÔT DE DOCUMENTS

Le document suivant est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 du 20.04.23 :

- la liste des procès-verbaux adoptés.

4. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration (PCA) remercie les membres pour leur participation. Elle donne des instructions sur le déroulement de la séance avec *Teams*.

Elle se dit fière des membres de la Direction, des employés de la Société ainsi que des membres du CA pour leur façon de composer avec la situation.

Elle désire remercier toute l'équipe des technologies de l'information pour avoir permis la tenue de la présente séance par vidéo. Elle souligne tout spécialement l'apport de monsieur François Chabot.

5. RAPPORT DES COMITÉS

5.1 Rapport de la séance du comité de gouvernance et d'éthique (16 avril 2020)

Le président du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) informe les membres du CA des points discutés lors de la séance tenue le 16 avril 2020. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 du 20.04.23.

L'information portant sur le rapport annuel de gestion 2019, qui est au point 7 de l'ordre du jour de l'actuelle séance, a été présentée aux membres du comité qui ont eu l'occasion de l'analyser. Ces derniers se disent favorables à l'adoption de la résolution qui sera proposée.

6. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du conseil.

La présidente et chef de la direction (PCD) fait le point sur les sujets suivants et répond aux questions des membres.

6.1 COVID-19 – Suivi

La PCD brosse un portrait global de la situation entourant la COVID-19, en date d'aujourd'hui.

Elle mentionne que, depuis le 20 avril 2020, la Société est entrée dans une nouvelle étape de gestion dans le contexte de la pandémie, qui se structure en deux parties :

- monitorer les services essentiels et préparer la reprise progressive;
- état de situation et ajustements aux dossiers et aux projets stratégiques.

Elle présente les documents déposés sur le site de la gouvernance, sous la cote A-6 du 20.04.23, soit :

- la structure de gouvernance à la Société, permettant de travailler en ordre et méthode;
- un tableau sur la reprise des services en permis et immatriculation.

Elle mentionne que la Société est en reprise progressive et qu'aucun compromis ne sera fait sur la santé et la sécurité des clients et des employés. De manière continue, la Société adapte ses façons de faire et s'ajuste, au besoin, tout en tenant compte des directives gouvernementales et de la Santé publique.

Employés

La PCD mentionne qu'il y a 25 employés qui ont été testés positifs à la COVID-19. De ceux-ci, 19 personnes sont guéries, cinq autres sont en voie de guérison et l'état de santé d'une personne est plus préoccupant.

Les employés guéris ont débuté la reprise du travail de manière progressive depuis le 12 avril 2020, selon les directives de la Santé publique et le protocole de retour au travail développé à cet effet. Le retour au travail en télétravail est privilégié pour limiter l'impact du retour sur la personne et ses collègues.

Aucun nouveau secteur d'activités de la Société ne présente de zones à risque ou de foyers de contagion depuis l'éclosion au centre d'appels de Québec.

Le niveau d'anxiété, qui était présent chez les employés en début de pandémie, a diminué. Les gestionnaires et la Direction des ressources humaines suivent la situation de près.

Télétravail

La PCD mentionne que le télétravail est l'une des clés pour continuer à performer. Elle rappelle qu'en une semaine seulement la Société est passée d'une organisation « physique » à une organisation « virtuelle ». La proportion des employés en télétravail est de 75 %.

Ce changement rapide a été rendu possible grâce aux investissements en technologies de l'information des deux à trois dernières années.

Une mise à jour sur le risque en matière de sécurité numérique a été réalisée considérant l'augmentation du nombre d'employés en télétravail : un seul nouveau risque a été identifié, soit un risque en lien avec l'environnement de travail des employés à la maison. Pour mitiger ce risque, un guide d'information a été transmis à l'ensemble des employés en télétravail pour rappeler les bonnes pratiques et les obligations.

Au début de la pandémie, la technologie n'était pas encore en place pour permettre aux préposés aux renseignements, œuvrant dans un centre d'appels, de faire du télétravail. Il était prévu de développer et de déployer le nécessaire pour ce faire dans un an et demi.

Les employés en technologies de l'information ont analysé la situation et réussi à identifier une solution le 14 avril 2020. Ainsi, dès le 8 mai prochain, ce sont 450 employés de plus qui pourront faire du télétravail.

Un nouveau défi se présentera à l'organisation au moment où il sera convenu de ramener les employés en milieu de travail. La Société est à réfléchir aux options possibles.

La PCD précise que cette situation est présente dans toute la fonction publique et que la Société s'arrimera avec le positionnement du gouvernement du Québec.

Productivité

La PCD mentionne que la Société a évalué globalement le taux d'improductivité de ses employés dans la situation actuelle de télétravail. D'abord, il a été constaté que ce taux varie d'un secteur d'activités à l'autre. Ensuite, il a été constaté que, en moyenne, l'improductivité se situe entre 20 % et 30 %. La principale cause identifiée est la conciliation travail et responsabilités parentales dans un contexte où les écoles et les garderies sont fermées.

Il est aussi démontré que les employés n'ayant pas de responsabilités parentales sont en mode « super performance ». L'enjeu avec ce groupe est de leur rappeler l'importance de conserver un équilibre.

Elle précise aussi que les canaux de communication sont restés ouverts avec les représentants syndicaux et que leur collaboration est très appréciée que ce soit sur les préoccupations des employés ou sur les nouvelles façons de travailler.

Malgré le contexte, il est constaté que la mobilisation, l'engagement et la fierté des employés sont toujours au rendez-vous.

Clientèles

Personnes accidentées de la route

La PCD mentionne qu'il n'y a pas d'enjeu en lien avec la clientèle des personnes accidentées de la route. Une diminution du nombre d'accidents a été observée. Entre le 13 mars et le 9 avril 2020, 1 054 accidents ont été dénombrés, contre 2 048 pour la même période en 2019. Le nombre de réclamations reçues a baissé de près de 50 %.

Le fait d'avoir moins de réclamations permet de redéployer des employés vers d'autres secteurs à la Société et de pouvoir répondre à la ligne COVID-19 du gouvernement.

Jusqu'au 4 mai 2020, si une personne est apte à retourner au travail, mais qu'elle ne peut le faire en raison de la COVID-19, son indemnité de remplacement du revenu continue de lui être versée. Cette décision a été prise de manière cohérente avec le fonctionnement de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

À la suite de cette date, la Société continuera à s'ajuster au plan de reprise du gouvernement et aux orientations de la CNESST. Les coûts reliés à cette orientation sont colligés distinctement pour en assurer le suivi.

Clientèle en transport de personnes et de biens

La PCD souligne que, en début de pandémie, il y a eu des enjeux avec la clientèle en transport de personnes et de biens.

Des décisions ont été prises et annoncées, soit :

- faire preuve de tolérance en matière de charge et d'heures de conduite;
- reprise de services de vérification mécanique via les mandataires;
- permettre le report du paiement des immatriculations commerciales et taxis (plaques F et T).

À la suite de ces décisions, la Société n'entrevoit pas de risques de voir une augmentation de l'insatisfaction de cette clientèle ni de nouveaux enjeux.

Les contrôleurs routiers fonctionnent à 76 % de leur capacité et sont en mesure de prêter main-forte à la demande de la Sûreté du Québec pour le contrôle d'accès aux régions.

Clientèle en permis et immatriculation

Le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général mentionne que, depuis le 20 avril 2020, il y a une reprise progressive des services en permis et immatriculation offerts aux particuliers. Depuis le début de la pandémie, seuls les services essentiels en lien avec l'économie avaient été maintenus.

Il souligne que, dans ce secteur d'activités, il y a un enjeu de capacité. En raison des responsabilités parentales des personnes travaillant en centre de services, la capacité est à 70 %. Par ailleurs, 91 mandataires sur 99 sont actuellement fermés.

Les services sont offerts sur rendez-vous seulement pour gérer l'achalandage en centre de services, tenir compte de la capacité réduite et respecter les consignes sanitaires requises par le gouvernement.

Toujours pour réduire les déplacements de la clientèle ainsi que l'achalandage en centre de services :

- des communications ont été faites pour inviter la clientèle à consulter le site Web de la Société où :
 - des services sont disponibles en ligne;
 - il y a une foire aux questions détaillée qui répond à la grande majorité des questions que la clientèle pourrait se poser;
- d'autres approches ont été pensées pour adapter les façons de faire tels :
 - le renouvellement du permis de conduire par la poste en utilisant la photo du permis précédent;
 - le transfert d'un véhicule entre particuliers par la poste.

Les communications invitent également la clientèle à être patiente dans le contexte.

Quelques chiffres

Lundi, 500 000 appels sont entrés à la Société. Ce chiffre représente environ le tiers des appels entrants annuellement. De ce nombre, on compte 35 000 clients uniques (plusieurs rappels). Par ailleurs, la majorité des questions soulevées se trouvait facilement dans le site Web de la Société, notamment. Près de 5 000 appels répondus étaient pour des demandes de rendez-vous.

Cette même journée, le site Web a reçu 27 000 visiteurs tandis qu'en général il en compte entre 8 000 et 10 000 par jour. Selon l'analyse des propos tenus sur les réseaux sociaux de la Société, la clientèle semble compréhensive des enjeux auxquels la Société fait face.

Les principaux enjeux sur lesquels la Société travaille actuellement sont :

- Via ses moyens de communication, inciter les clients à utiliser les sources d'information disponibles et à réaliser certaines opérations en ligne ou par la poste.
- Le nombre limité de rendez-vous qu'il est possible d'octroyer en centre de services avec la capacité actuelle en raison des règles de distanciation notamment. Pour augmenter la capacité, la Société sollicite les mandataires pour les inciter à ouvrir leurs portes. Il est visé d'avoir 50 mandataires ouverts au 27 avril 2020.
- La reprise des examens théoriques et pratiques en mai 2020. La Société est en réflexion sur la façon de les dispenser, en assurant la sécurité de la clientèle et des évaluateurs.
- Continuer d'ajuster les façons de faire pour améliorer l'accès via téléphone (principale source d'insatisfaction).

Priorités d'ici le 4 mai 2020

La PCD présente les deux grandes priorités de la Société d'ici le 4 mai 2020, soit :

1. Stabiliser le retour des services en permis et immatriculation.
2. Établir les scénarios de reprise pour tous les autres secteurs d'activités.

La PCD précise que les scénarios vont cheminer et évoluer selon le plan de reprise du gouvernement. La capacité à offrir certains services sera influencée par ce dernier.

La Société prévoit avoir des scénarios de reprise pour chaque secteur d'activités au 4 mai 2020. Il faut évaluer le *backlog* de chacun, mesurer la capacité et la productivité possible des équipes.

Il faut aussi planifier une séquence pour un retour des employés dans leur milieu de travail au moment convenu pour minimiser leur stress et maximiser leur sécurité.

La PCD précise qu'un bilan des leçons apprises de la vague un de la pandémie sera réalisé de manière à préparer la vague deux.

La PCD mentionne qu'elle pourra en dire un peu plus sur le plan de reprise à la prochaine séance du CA, soit le 12 mai 2020.

Contribution de la Société aux efforts gouvernementaux

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance mentionne que la Société contribue à trois grandes activités gouvernementales, soit :

- Ligne téléphonique COVID-19
 - Depuis le 15 mars 2020, des préposés aux renseignements de la Société répondent à la ligne COVID-19 du gouvernement du Québec.
- Accès aux régions
 - Depuis le 28 mars 2020, des contrôleurs routiers supportent la Sûreté du Québec pour limiter l'accès à certaines régions.
- Réseau de la santé
 - Le dimanche 19 avril 2020, le gouvernement du Québec s'adressait aux ministères et organismes pour obtenir du renfort dans le réseau de la santé et les CHSLD. La Société a répondu présente en lui fournissant une liste de 20 personnes qui pourraient se rendre disponibles pour répondre aux besoins :
 - en ressources humaines, pour analyser les offres de personnes désireuses de se prêter volontaires pour travailler dans le réseau de la santé ou dans un CHSLD;
 - en entretien ménager.

Directives gouvernementales

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance mentionne qu'il a reçu une dizaine de directives du gouvernement, principalement en matière de gestion des dépenses, de ressources humaines et de contrats.

Il souligne qu'une analyse de ces directives a été faite et que des discussions avec le Secrétariat du Conseil du trésor se sont tenues. À la lumière de l'exercice, il peut confirmer qu'il n'y a pas d'enjeux pour la Société et que les directives sont respectées.

6.2 Autres sujets

Mise à jour des priorités 2020

La PCD mentionne que le tableau des priorités 2020 a été revu avec le comité de direction. Il a été constaté que la majorité des dossiers suit son cours et que certains dossiers seront décalés dans le temps. Les membres seront informés de la situation via les plans de travail du CA et de ses comités qui seront actualisés.

CASA

La PCD mentionne que le projet continue de progresser.

En date d'hier, la moitié du cycle 7 avait été réalisée. Un taux de réalisation de 85 % a été atteint par rapport à ce qui avait été planifié. Ce sont les difficultés du réseau privé virtuel (VPN pour « Virtual Private Network ») de la Société, dues au grand nombre d'employés en télétravail, qui ont ralenti l'équipe dans l'avancement du projet.

Une solution a été implantée pour alléger le réseau.

La PCD souligne la mise en place d'une équipe dédiée qui a comme mandat d'étudier et de documenter deux scénarios, soit :

1. Poursuivre le projet, avec un nouveau plan. C'est-à-dire, conserver la portée de la livraison 2, mais avec un nouvel échéancier.
2. Poursuivre le projet, avec une pause stratégique, en planifiant une reprise à un moment prédéterminé.

La PCD mentionne que la pandémie a aussi créé des opportunités, dont la disponibilité d'expertise en technologies de l'information.

La Direction présentera une recommandation sur le scénario à privilégier au CTI-CAPV du 11 juin 2020 et au CA du 18 juin 2020.

Planification stratégique 2021-2023

La PCD mentionne qu'une analyse d'impact du contexte actuel sur le contenu et les étapes prévues à l'échéancier en lien avec la planification stratégique 2021-2023 est en cours. Les membres en seront informés au CA du 12 mai 2020.

Suivi de la performance et actualisation des risques

La PCD mentionne que le tableau de bord de la performance sera présenté aux membres au CA du 18 juin 2020. Il inclura l'ensemble des indicateurs habituels qui auront été actualisés. L'équipe analysera la pertinence de suivre temporairement de nouveaux indicateurs liés aux services clients en permis et immatriculation jusqu'au retour à la normale.

Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)

La PCD mentionne qu'une séance du CAPV a été ajoutée au calendrier du CA et de ses comités, le 7 mai 2020. L'objectif est de présenter les résultats de la CDPQ au 31 mars 2020 et le nouveau président et chef de la direction viendra présenter la vision de la CDPQ face à la crise actuelle.

Processus de dotation du poste de vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV)

La PCD mentionne que l'actuel VPCRSV a confirmé qu'il reportait son départ à la retraite au 12 octobre 2020. Elle est à revoir l'échéancier du processus de dotation avec la firme qui l'accompagne dans la démarche pour être en mesure de recommander une nomination au CA du 17 septembre 2020.

Annnonce du bilan routier 2019

Le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général mentionne que le bilan routier 2019 devrait être publié sur le site Web de la Société dans les prochains jours, mais la date doit être confirmée avec le cabinet du ministre des Transports.

Après chaque bloc d'information du rapport de la PCD, les membres étaient invités à poser leurs questions; lesquelles ont été répondues.

7. RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019 – RÉOLUTION

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance et le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général déposent au procès-verbal, sous la cote A-7 du 20.04.23, une note sur le rapport annuel de gestion (RAG) 2019 et le projet dudit rapport.

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance rappelle l'obligation de la Société de transmettre au ministre des Transports son RAG au plus tard le 30 avril 2020.

Il rappelle également que les états financiers inclus au projet ont été analysés par les membres du CAPV le 19 mars 2020 et approuvés par les membres du CA le 23 mars 2020.

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance rappelle que l'information a été présentée aux membres du CGE le 16 avril 2020, et que ces derniers se sont dits favorables à l'adoption de la résolution proposée.

Il mentionne que le travail des vérificateurs est terminé et précise que les ajustements demandés par les membres du CGE ont été apportés.

Il parcourt les sections du RAG. À la fin de chacune d'elles, les membres sont invités à poser leurs questions et à émettre leurs commentaires. Les questions sont répondues et aucune modification n'est demandée.

Les membres du CA sont en accord avec la recommandation. L'approbation de la résolution suivante est proposée par monsieur Michel R. Saint-Pierre et appuyée par madame Louise Champoux-Paillé :

Résolution

ATTENDU QUE le conseil d'administration a procédé à la lecture du Rapport annuel de gestion 2019 de la Société de l'assurance automobile du Québec qui intègre les rapports particuliers qu'exige la Loi pour le Fonds d'assurance automobile du Québec et l'agence Contrôle routier Québec;

ATTENDU QUE le comité de gouvernance et d'éthique recommande son approbation;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve le Rapport annuel de gestion 2019 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résolution AR-3033 du 2020.04.23

La PCA remercie la Direction et l'équipe pour le travail réalisé en situation de pandémie.

Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance quitte la séance.

8. AUTRES SUJETS

Aucun sujet n'est inscrit pour ce point à l'ordre du jour.

9. PROCHAINE SÉANCE DU CONSEIL

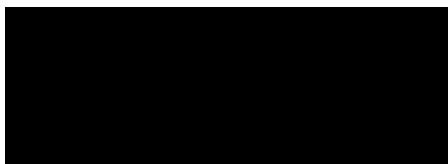
La prochaine séance du CA se tiendra à Québec, le 12 mai 2020, à 13 h.

10. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

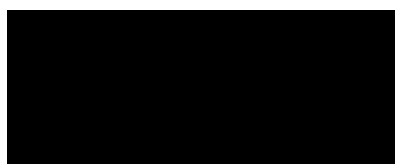
Les membres du CA se réunissent à huis clos avec la présidente et chef de la direction.

11. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres du CA se réunissent à huis clos.

12. LA SÉANCE EST LEVÉE À 12 H

Présidente



Secrétaire général