
Conseil d'administration spécial

Procès-verbal de la séance n° 469

Tenue par Teams

Le 28 octobre 2022, à 13 h 30

Adopté le 30 novembre 2022

SONT PRÉSENTS :

M. Konrad Sioui, président du conseil d'administration

M. Denis Marsolais, président-directeur général

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. Stéphan Deschênes, membre

M^{me} Stéphanie Desforges, membre

M^{me} Claudia Di Iorio, membre

M. François Geoffrion, membre

M. Olivier Normandin, membre

M^{me} Sylvie Thivierge, membre

M^{me} Ka Yan Lisa To, membre

M^{me} Louise Turgeon, membre

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale

M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT INVITÉS :

M. Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique

M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel

M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier

M. Martin Simard, vice-président aux services aux assurés

M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules

M. Dave Leclerc, vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé

M. Olivier Bouchard, directeur général des ressources humaines

M^{me} Isabelle Fontaine, conseillère en gestion des ressources humaines

M^{me} Béatrice Farand, directrice générale des communications et des relations publiques

EY :

M. Charles Gignac, associé délégué

M^{me} Caroline Herault, associée EY

M. Silvino Mezzari, associé délégué en services consultatifs

1. PRÉSENCES ET ORDRE DU JOUR

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

La secrétaire générale 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).

2. PROCÈS-VERBAL D'UNE SÉANCE ANTÉRIEURE ET PLAN DE TRAVAIL

2.1 Adoption du procès-verbal de la séance du CA spécial du 14 septembre 2022

Sur proposition formulée, le procès-verbal de la séance du CA spécial du 14 septembre 2022 est adopté sans modification.

2.2 Suivi du plan de travail

Les membres font l'étude du plan de travail. La secrétaire générale souligne que les sujets prévus au plan de travail sont couverts par la présente séance et mentionne l'ajout d'un sujet *ad hoc*. Les membres se disent en accord avec la planification.

3. CASA – INFORMATION

Le vice-président à l'expérience numérique, la vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux services aux assurés, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joignent aux membres du conseil. Joignent également la séance, de l'organisation EY, l'associé délégué, une associée et l'associé délégué en services consultatifs.

3.1 Suivi des portes du projet

Le vice-président à l'expérience numérique dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 a) du 22.10.28, le document suivant :

- un document synthèse sur le suivi des portes du projet CASA pour la L2.

Le vice-président à l'expérience numérique fait le suivi des portes du projet CASA pour la L2. Il présente le statut et l'indicateur global de chacun des domaines identifiés. Il souligne que les domaines ayant un indicateur jaune sont sous contrôle, mais qu'une attention particulière leur est accordée. Aussi, il présente plus en détail les domaines sous surveillance et pour lesquels un plan d'action est développé et suivi, soit les domaines des tests intégrés finaux et de la formation. Ensuite, il partage avec les membres un plan de passage en production et il le parcourt. Il souligne que l'exercice permet de démontrer qu'il n'y a pas d'enjeu en la matière. Finalement, il informe les membres que les équipes analysent la façon de mitiger le risque relatif au déploiement de la L2. Puis, le président-directeur général (PDG) souligne que la décision de

déployer ou non la L2 selon l'échéancier actuellement établi se prendra avant la fin du mois de novembre 2022.

3.2 Commentaires EY sur les portes du projet

Le vice-président à l'expérience numérique présente les invités de l'organisation EY et souligne que cette dernière suit le projet en temps réel. Principalement, les invités entretiennent les membres de leurs observations et recommandations en lien avec les tests intégrés finaux et la formation. EY n'identifie pas d'enjeu particulier à souligner.

Madame Ka Yan Lisa To, membre, se joint à la séance.

3.3 Matrice RH

Le directeur général des ressources humaines ainsi qu'une conseillère en gestion des ressources humaines se joignent aux membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 b) du 22.10.28, le document suivant :

- une présentation sur les résultats de la matrice des ressources humaines.

Les invités présentent aux membres ce qu'ils appellent la matrice des ressources humaines. D'abord, ils expliquent qu'un exercice a été mis en place pour prendre le pouls de la mobilisation des équipes de gestion à l'égard du déploiement de la L2, et ce, à différents moments. Ils précisent que les équipes de gestion sondées à ce jour sont celles qui sont directement touchées par la L2. Ensuite, ils expliquent que les résultats permettent de positionner les gestionnaires sur un cadran, d'observer la progression de l'appropriation qu'ils font du changement que représente le projet CASA et de mettre en œuvre les actions nécessaires, le cas échéant. Aussi, ils présentent et expliquent les quatre cadrans de la matrice, soit les alliés, les déchirés, les indifférents et les opposants. En terminant, ils présentent les matrices créées à la suite des deux premières lectures et informent les membres qu'une troisième lecture est à venir et que celle-ci se fera auprès de toutes les vice-présidences.

Le directeur général des ressources humaines et la conseillère en gestion des ressources humaines quittent la séance.

3.4 Suivi des portes du déploiement

Le vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint à la séance.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 c) du 22.10.28, le document suivant :

- un document synthèse sur le suivi des portes pour le déploiement de la L2.

Les invités parcourent le document synthèse sur le suivi des portes pour le déploiement de la L2. Ils traitent du volet formation qui débutera le 7 novembre 2022, des superutilisateurs, de la base de connaissances en lien avec les procédures ainsi que de la gestion du changement qui implique notamment les employés, les mandataires, les commerçants ainsi que les clients. Il est souligné que la stratégie de communication à l'attention de ces derniers sera présentée au point 4 de l'actuel ordre du jour.

3.5 Commentaires EY sur les portes du déploiement

D'abord, les invités d'EY mentionnent que les recommandations de leur rapport précédent ont été suivies. Ensuite, ils soulignent observer une mise en place d'activités de préparation de la population au déploiement de la L2 et de formation des superutilisateurs. Ils disent noter également la confiance de ces derniers en leur capacité à jouer leur rôle. Aussi, ils rappellent l'importance à accorder à l'accompagnement de proximité pour sécuriser le démarrage, aux dispositifs d'accompagnement des mesures post « go-live » ainsi qu'à la visibilité des populations à risque.

Les invités de l'organisation EY quittent la séance.

3.6 Gestion des partenaires

La vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives rappelle aux membres que l'adhésion des clients est fondamentale au succès du projet, tout comme celle des partenaires de la Société, entre autres groupes. Elle ajoute que ces derniers seront rencontrés pour que le projet leur soit présenté en amont de son déploiement. Elle souligne que les objectifs visés par la démarche sont notamment d'obtenir l'appui des partenaires et d'assurer une compréhension commune du projet. Aussi, elle informe les membres des messages clés qui seront véhiculés auprès des partenaires, et ce, afin qu'un même discours soit tenu collectivement.

3.7 Suivi financier et contractuel

La vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 d) du 22.10.28, le document suivant :

- une présentation sur le suivi financier et contractuel du projet CASA.

La vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel présente le suivi financier ainsi que le suivi du contrat avec l'Alliance, tous deux au 15 octobre 2022. Elle ajoute que les investissements respectent le budget prévu et que l'avenant au contrat avec l'Alliance est en finalisation et que le partenaire est sécurisé.

Tout au long des présentations sous-jacentes au point 3 du présent ordre du jour, les membres posent des questions et les invités y répondent.

4. **CASA – DÉPLOIEMENT DE SAAQCLIC VUE DU CLIENT – INFORMATION**

La directrice générale des communications et des relations publiques se joint aux membres.

Le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé dépose au procès-verbal, sous la cote A-4 du 22.10.28, le document suivant :

- une présentation sur le volet communication de SAAQcllic.

Le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé présente les principales nouveautés des services en ligne SAAQcllic pour les clients. Il souligne que la première connexion à SAAQcllic nécessitera la création d'un compte au Service d'authentification gouvernementale et que la Société a prévu accompagner sa clientèle en ce sens, au besoin. Ensuite, la directrice générale

présente aux membres la stratégie de mise en marché des services. Elle mentionne qu'il est prévu de communiquer aux clients au bon moment et en fonction de leur utilisation des services. De plus, elle souligne que les activités de promotion tiendront compte de la saisonnalité des services et de la volumétrie. Enfin, elle mentionne que la stratégie prévoit également encourager les employés à devenir des ambassadeurs dans le but de créer un effet d'entraînement, notamment.

Tout au long de la présentation, les membres posent des questions et les invités y répondent.

Le président du conseil d'administration invite le PDG à féliciter ses équipes.

Le vice-président à l'expérience numérique, la vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux services aux assurés, le vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé ainsi que la directrice générale des communications et des relations publiques quittent la séance.

5. AUTRES SUJETS

Aucun sujet additionnel n'a été inscrit à l'ordre du jour de la présente séance.

6. PROCHAINE SÉANCE

La prochaine séance du CA spécial se tiendra le mercredi 30 novembre 2022, à 14 h.

7. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les membres se réunissent à huis clos avec le PDG.

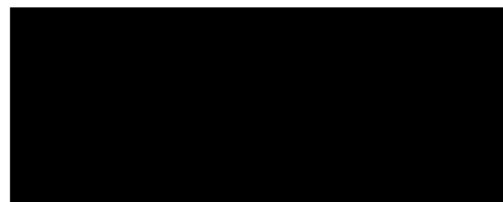
8. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

9. LEVÉE DE LA SÉANCE À 17 H 15



Président



Secrétaire générale