

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 17 janvier 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Caroline Foldes-Busque, VPEN
Dave McCann, CASA-ALLIANCE
Michel Dumas, CASA-ALLIANCE
Gleb Dubovets, CASA-ALLIANCE
Béatrice Farand, VPSMSREE
Caroline Hérault, EY
Charles Gignac, EY
Annie Larivière, VPCAFCO
Laura Lizotte, VPCRSV
Karine Morneau, VPASRR
Anick Rouleau, VPEN
Claudette Viau, VPSA

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le retrait du point 4 : <i>Suivi exécutif – Déploiement CASA</i>. De plus, les commentaires de EY ont été intégrés au point 3.1 <i>Confirmation du déploiement – résultats de la porte 5</i>. Finalement, des sujets variés sont discutés par les membres du comité au point 6 : <i>Divers</i>	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 13 DÉCEMBRE 2022	Le procès-verbal du 13 décembre est adopté.	Comité de direction
POINT 3 CASA POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5	Mmes Caroline Foldes-Busque et Anick Rouleau de la vice-présidence Expérience numérique, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé, Mme Annie Larivière de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, Mme Laura Lizotte de la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules, Mme Karine Morneau de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier, Mme Claudette Viau de la vice-présidence Service aux assurés ainsi que MM Michel Dumas, Gleb Dubovets et Dave McCann de l'Alliance et Mme Caroline Hérault et M. Charles Gignac de EY se joignent à la rencontre. D'entrée de jeu, M. Malenfant précise que tous les éléments nécessaires au déclenchement du déploiement de la livraison 2 sont en place. Ainsi, la période de transition aura lieu du 27 janvier au 15 février inclusivement. Dès le 16 février, des validations finales de la solution déployée seront exécutées par les employés et partenaires. Les services patrimoniaux demeureront disponibles en lecture pendant la période de transition. M. Malenfant mentionne aussi qu'une stratégie de mitigation est en place afin de pouvoir terminer certaines activités, telle que la correction d'anomalies d'ici le 17 février. Il passe ensuite la parole à Mme Foldes-Busque pour la présentation des indicateurs de la porte 5. Mme Foldes-Busque débute en précisant que l'actif CASA est construit en fonction de la portée convenue. Ainsi, les indicateurs reliés aux domaines de la solution, de la conversion, de l'infrastructure et de la sécurité sont au vert. Certaines activités reliées à la sécurité se termineront pendant la période du grand déménagement.	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie Martin Simard Guy Tremblay

POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5 (SUITE)	Elle poursuit en nommant que les activités préparatoires au déploiement sont terminées et parcourt les différents domaines associés, dont les indicateurs sont tous au vert. Mme Foldes-Busque mentionne également que l’organisation, tant pour les activités Ligne rouge que Ligne verte, est prête à recevoir CASA, puis elle passe la parole à Mme Karine Morneau (VPASRR), Mme Claudette Viau (VPSA), Mme Laura Lizotte (VPCRSV), Mme Annie Larivière (VPCAFCO) et Mme Béatrice Farand (VPSMSREE). Tour à tour, les directrices générales font état des indicateurs reliés à leur vice-présidence. Bien que certaines activités demeurent à réaliser pendant le grand déménagement, les indicateurs sont tous au vert. Il est également partagé que le niveau de confiance des équipes a continué d’augmenter, notamment en raison du déroulement de l’activité intitulée <i>Une journée dans la vie de la SAAQ</i> qui a permis aux employés de la VPASRR de tester la solution bout-en-bout. Ce contrôle clé a également permis de confirmer que la solution fonctionne et que les utilisateurs sont prêts. Le rafraîchissement de certaines formations, offert aux employés, a également contribué à l’augmentation du niveau de confiance. Les super utilisateurs identifiés ont aussi été invités à participer à un atelier visant à préciser leur rôle au Jour 1 du déploiement. Par ailleurs, pour les équipes d’arrière-guichet, il est précisé que l’élaboration des formations est en cours et que des procédures demeurent à compléter, notamment du côté de la Direction des opérations centralisées de la VPSA. De l’accompagnement personnalisé est offert à ces équipes. Finalement, les indicateurs sont également au vert en ce qui a trait aux communications (stratégie, contenus, moyens, etc.). Mme Foldes-Busque reprend la parole et précise que la rédaction des procédures se poursuit et est priorisée avec les équipes concernées. La formation pour les employés en service à la clientèle est terminée et le développement des formations pour les équipes d’arrière-guichet se poursuit. La très grande majorité d’entre elles sera diffusée avant le déploiement. Mme Foldes-Busque revient par la suite, en détails, sur les quatre éléments qui avaient précédemment été identifiés plus à risque. Ainsi, elle partage ceci : 1. La majorité des processus sont prêts pour le déploiement. Le plan pour résoudre les anomalies et terminer les essais est connu et s’appuie sur la stratégie de mitigation. 2. L’équipe projet conclut que le processus Facturation est prêt pour le déploiement. 3. Les essais progressent bien et se termineront au plus tard durant le grand déménagement. 4. Les dernières activités d’optimisation sont en cours afin d’assurer le niveau de performance requis pour déployer.	
--	---	--

POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5 (SUITE)	Les membres échangent ensuite sur les services à grand volume qui seront non disponibles pendant le grand déménagement et desservis par la prestation électronique de services (PES). Il est ainsi rappelé que pendant cette période, il sera possible d'orienter les clients vers la PES pour obtenir plusieurs services à partir du 17 février, leur évitant ainsi un déplacement vers nos centres de services. M. Malenfant reprend la parole et précise que toutes les équipes sont mobilisées à terminer le maximum d'activités d'ici le 20 février. Il rappelle également qu'une période de stabilisation de trois mois est prévue après le déploiement, et que l'Alliance continuera de soutenir la SAAQ. Il invite par la suite les partenaires de l'Alliance à prendre la parole. M. Dumas se dit emballé et confiant, tout en rappelant que tout ne sera pas parfait. D'ailleurs, la période de stabilisation est prévue pour ajuster et corriger les anomalies qui seront détectées. Il souligne le travail colossal effectué par les équipes au cours des cinq dernières années. Les commentaires partagés ensuite par M. Dubovets vont dans le même sens que ceux de M. Dumas. <u>Commentaires de EY</u> M. Malenfant passe ensuite la parole à M. Charles Gignac et Mme Caroline Hérault de EY afin qu'ils puissent faire part de leurs commentaires : Ainsi, M. Gignac mentionne que la SAAQ a su bien gérer les situations où des risques plus élevés avaient été identifiés. Il précise également qu'il peut être normal d'observer une augmentation de l'anxiété lorsqu'arrive la fin d'un aussi grand projet. Il souligne toutefois qu'au niveau de la solution, beaucoup d'éléments nécessitent encore du travail et il rappelle l'importance de suivre rigoureusement les processus de niveau 3 requis pour le déploiement. Il nomme ensuite que le plus grand risque résiduel semble concerner les cinq portails. Ainsi, il rappelle l'importance de s'assurer que ces derniers soient tous fonctionnels compte tenu qu'il s'agit des portes d'entrées pour l'écosystème de la Société. Finalement, il partage une mise en garde quant à l'effet que pourrait avoir une affluence de la clientèle sur la performance de la solution.	
POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5 (SUITE)	M. Malenfant remercie M. Gignac pour ses commentaires et revient sur les différentes mesures de mitigation qui sont en place ou prévues. M. Malenfant et M. Dumas rappellent également que la période de stabilisation pourra permettre d'apporter des correctifs, le cas échéant. Pour ce qui est de l'affluence	

POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5 (SUITE)	de la clientèle, M. McKenzie précise que cette dernière sera répartie en fonction des services, ce qui vient mitiger le risque énoncé quant à la performance de la solution. Mme Caroline Héroult poursuit en mentionnant qu’il y a beaucoup d’éléments positifs et rassurants dans ce qui a été précédemment nommé. Le niveau de confiance et de préparation est bon, de même que le pouls des différentes équipes touchées. Elle fait part de ses observations à l’effet que le 2/3 des populations identifiées sont considérées comme prêtes, et que des travaux sont prévus dans les prochaines semaines pour le 1/3 restant, ce qui est très rassurant pour les équipes. Le président-directeur général prend la parole afin de souligner les efforts de chacune des équipes. Il réitère que la performance du Service d’authentification gouvernemental (SAG) sera nécessaire afin de favoriser l’adhésion des citoyens aux services en ligne de la Société. Finalement, M. Malenfant confirme officiellement le déploiement de SAAQclic et fait la lecture de ce qui suit. <u>Confirmation du déploiement</u> Le lundi 16 janvier 2023 se tenait la revue de l’ensemble des critères de la porte 5 du projet avec l’ensemble des leaders et des leaders adjoints CASA. Attendu que le conseil d’administration a approuvé, le 30 novembre 2022, la recommandation de la direction de la Société à l’effet de fixer au 15 février 2023 le déploiement utilisateurs de la livraison 2 de la solution CASA; Attendu que lors de cette recommandation, un calendrier des échéances fixait au 28 janvier 2023 la date du début de l’arrêt des services transactionnels, et ce, jusqu’au 14 février 2023; Attendu que le 6 janvier, le conseil d’administration a tenu une séance spéciale sur l’avancement des travaux liés au déploiement de la solution; Attendu que lors de cette séance spéciale, il a été recommandé au conseil d’administration de modifier le calendrier des échéances relativement au déploiement de la solution; Attendu que lors de cette séance spéciale, le conseil d’administration a approuvé la recommandation proposée à l’effet de modifier le calendrier des échéances afin de fixer au 27 janvier 2023 la date du début de l’arrêt des services transactionnels et de fixer au 20 février 2023 la date de déploiement de la solution.	
--	--	--

	Attendu que la majorité des critères ont atteint le statut « prêt pour le déploiement », Attendu que certains critères seront finalisés pendant la période du 26 janvier au 16 février (le grand déménagement) et que les équipes confirment que la finalisation de ces travaux pendant cette période ne compromet pas le déploiement; Attendu qu’il n’y a aucun résultat avec un statut qui empêche le déploiement; L’équipe de projet de l’Alliance, représentée par Michel Dumas, président de LGS et leader adjoint au chef de projet et Gleb Dubovets, leader adjoint de la Livraison 2 et l’équipe de projet de la SAAQ, représentée par Karl Malenfant, chef de projet et Caroline Foldes-Busque, leader de la livraison 2, confirment que les résultats des critères de la porte 5 permettent le déclenchement du déploiement; Attendu que les lignes d’affaires, représentées par : • Marie-Ève Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives, • Dave Leclerc, vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l’expérience employé, • Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, • Francine Lépinay, vice-présidente aux contributions d’assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, • Karl Malenfant, vice-président à l’expérience numérique, • Martin Simard, vice-président aux services aux assurés, • Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l’accès sécuritaire au réseau routier, À la suite des travaux préparatoires confirment être prêtes à accueillir la solution; Attendu les commentaires de EY reçus et les réponses obtenues; Karl Malenfant, vice-président à l’expérience numérique et chef de projet CASA et Michel Dumas, président de LGS, confirment au comité de direction du 17 janvier 2023 le démarrage du plan de transition le 26 janvier 2023 de même que la tenue de la conférence de presse du 19 janvier 2023.	
POINT 3.2 INFORMATION – COMMENTAIRES EY	Les commentaires de EY ont été intégrés au point 3.1	

POINT 3.3 DÉCISION – STABILISATION CASA (3 MOIS) – MÉCANISMES DE GOUVERNANCE	Mme Foldes-Busque introduit le sujet des mécanismes de gouvernance pendant la période de stabilisation, puis cède la parole à Mme Morneau. Mme Morneau présente la structure de gouvernance et de remontées proposée pour le Centre de commandement Client du 26 janvier à la mi-mai. Des exemples de tableaux de bord qui seront utilisés, notamment pendant cette période, sont présentés (ex : portrait des services rendus, délais dans les centres de services avec et sans rendez-vous, délais dans les centres de contacts clients, etc.). Il est également précisé que le ministère de la Cybersécurité et du Numérique fournira des indicateurs reliés au SAG. Les mécanismes de structure et de gouvernance post déploiement pour le centre de commandement CASA (VPEN) sont par la suite présentés par M. Malenfant, de même que des exemples de tableaux de bord de suivi post déploiement (ex : variation des incidents, suivi des incidents, etc.). Les membres approuvent la recommandation. Les invités quittent la rencontre	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie Martin Simard Guy Tremblay
POINT 3.4 INFORMATION – CALENDRIER DE VACANCES 2023	M. Malenfant informe les membres que la gestion des vacances sera effectuée de façon plus serrée du côté de la VPEN et ce, jusqu'à la fin de la période de stabilisation (mai 2023). Il sensibilise également ses collègues à ce sujet, afin de s'assurer que les équipes davantage impliquées dans le déploiement demeurent au rendez-vous durant cette période.	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie Martin Simard Guy Tremblay
POINT 4 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Le point est retiré de l'ODJ.	Karl Malenfant

POINT 5 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Le règlement sur le dispositif de consignation électronique (DCE) devrait être adopté au Conseil des ministres du 18 janvier, en vue d'une publication à la Gazette du 1er février. La date d'entrée en vigueur prévue est le 30 avril 2023. • La Société sera invitée sous peu à participer à un caucus politique afin de présenter le déploiement de SAAQclic et le plan de transition aux élus. • Le PDG partage les grandes lignes de la dernière rencontre tenue avec le forum des grands organismes à laquelle participait M. Éric Ducharme, secrétaire du conseil du trésor. Des assouplissements quant à la dotation de certains d'emplois ont été partagés. • Le PDG revient sur les résultats du dernier sondage organisationnel administré à l'automne dernier et invite les membres à réfléchir à des actions qui pourraient être mises de l'avant afin d'améliorer certains indicateurs.	Denis Marsolais
POINT 6 DIVERS	• M. Leclerc brosse un portrait rapide de ce qui attendra les membres à la conférence de presse prévu le 19 janvier prochain. Une préparatoire est également prévue le 18 janvier. Il réitère également qu'un dépliant sera remis aux clients qui se présenteront dans les centres de services pendant la période de transition afin de les encourager à s'authentifier sur le SAG à compter du 20 janvier. • M. Malenfant partage qu'il rencontrera, avec le PDG, le secrétaire général, M. Yves Ouellet afin de lui confirmer le déploiement de SAAQclic et le plan de transition. • Mme Beaulieu mentionne que le comité découlant du dossier des troubles neurocognitifs sera prévu d'ici début février avec les partenaires rencontrés en décembre dernier.	Dave Leclerc Karl Malenfant Marie-Ève Beaulieu

POINT 6 DIVERS (SUITE)	• M. Tremblay informe les membres qu'une fébrilité reliée au déploiement CASA est bien présente dans ses équipes. Par ailleurs, des rencontres syndicales-patronales se sont amorcées au sein de sa vice-présidence afin d'expliquer les conditions de travail découlant de la nouvelle convention collective. Il s'agit d'une toute nouvelle façon de faire qui semble plaire aux deux parties. • M. Simard mentionne qu'une rencontre est prévue avec les employés des centres de relations avec la clientèle afin de partager les informations reliées au déploiement SAAQclic et à la période de transition. • M. McKenzie revient sur ses rencontres tenues avec les mandataires au sujet de la période de transition, de même que sur celles tenues avec les commerçants. Il termine en mentionnant qu'une rencontre est prévue avec les employés du réseau afin de partager les informations reliées au déploiement SAAQclic et à la période de transition.	Guy Tremblay Martin Simard Jean-Philippe McKenzie
POINT 7 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 7.1 Suivi des dossiers à présenter au comité de direction	Le document du Suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 7.2 TABLEAU DU SUIVI DES RÈGLEMENTS	Le document Tableau du suivi des règlements est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 8 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 24 janvier à 9h30.	