

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION ET COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 11 février 2020

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Rodrigue Côté, intérimaire VPRHFP

Célyne Girard, VPASRR

Éric Santerre, intérimaire, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités :

Guylaine Cochrane, VPASRR

Josée Dufour, VPASRR

Francine Lépinay, VPRHFP

Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP

Guillaume Morand, VPRHFP

Patrick Morin, VPASRR

Karine Morneau, VPRHFP

Absente :

Gisèle Gauthier, DGAJ

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 17 DÉCEMBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 17 décembre 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 31 DÉCEMBRE 2019	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Les membres sont invités à commenter les principaux éléments du tableau de bord de performance. 1- Bilan routier Bien que les résultats 2019 soient préliminaires, nous pouvons dès maintenant confirmer que le bilan routier 2019 est à la baisse par rapport à l'an dernier. Le taux d'efficacité de conformité du transport des biens est en amélioration (73 %) par rapport à la cible du plan stratégique qui est de 69 %. Les membres conviennent de modifier l'indicateur afin d'y indiquer « amélioration » plutôt que « stable ». 2- Clients L'indicateur de la Déclaration de services aux citoyens est stable ou en amélioration selon les secteurs. En ce qui concerne les centres d'appels, l'indicateur s'est amélioré en cours d'année 2019. La baisse des plaintes se poursuit avec 497 plaintes en 2019 comparativement à 582 en 2018. La très grande majorité des indicateurs sont au vert (continuer) et la tendance pour la prochaine période est en amélioration ou stable.	Rodrigue Côté, intérimaire et comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 31 DÉCEMBRE 2019 (SUITE)	3- Ressources humaines La charge de travail est au jaune (à surveiller) dans tous les secteurs. Quant au taux de roulement, celui-ci demeure au vert (continuer), mais les membres conviennent de le suivre de près. 4- Partenaires Aucun commentaire des membres. 5- Financier Un ajustement sera apporté à la section étalonnage versus les années indiquées. Les indicateurs portant sur l'efficacité opérationnelle sont tous au vert (continuer). Éléments particuliers Les membres échangent sur les éléments particuliers indiqués au document et conviennent que ceux-ci devraient apparaître pour 2020. Développement durable La plupart des indicateurs sont au vert. On note une nette amélioration dans l'embauche des groupes cibles. Pour le taux de notoriété des campagnes, l'indicateur est à surveiller toutefois, compte tenu de notre évolution, c'est plutôt la manière de mesurer nos campagnes qui doit être modifiée.	Rodrigue Côté, intérimaire

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 GESTION DES RISQUES		
POINT 5.1 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS DE L'ACCÈS SÉCURITAIRE AU RÉSEAU ROUTIER	M ^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier résume les risques opérationnels de l'accès sécuritaire au réseau routier. Sur 17 risques identifiés, 4 sont évalués à faible, 9 à moyen et 4 à élevé. Elle explique les changements versus l'évaluation précédente de 2019.	Célyne Girard
POINT 5.2 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS (VOLET TI) ET RISQUES NUMÉRIQUES	Pour ce point, le comité de direction se transforme en comité sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information résume d'abord les risques opérationnels en technologie de l'information. Sur 12 risques identifiés, 8 sont évalués à faible et 4 à moyen. M. Malenfant explique les changements versus l'évaluation précédente de 2019. M. Malenfant poursuit avec les risques de sécurité numérique. Il rappelle d'abord que depuis l'automne dernier, l'organisation a confié à la VPTI la responsabilité de gérer spécifiquement les risques de sécurité numérique. Auparavant, ceux-ci étaient suivis globalement par le responsable organisationnel de la sécurité de l'information avec les risques de sécurité de l'information. M. Malenfant passe en revue chacun des risques identifiés avec les mesures de contrôles mises en place.	Karl Malenfant
POINT 5.2 DÉCISION – RAPPORT T-1 2020	Les risques mis à jour ayant été expliqués précédemment, M. Guillaume Morand poursuit avec les faits saillants du rapport trimestriel sur les risques. Un risque relié au déploiement de la livraison 2 est expliqué plus spécifiquement par M^{me} Célyne Girard puisque celui-ci est passé de faible à moyen. Elle explique les mesures de mitigation mises en place. M. Morand quitte la rencontre.	Rodrigue Côté, intérimaire
POINT 6 INFORMATION - REDDITION DE COMPTE LGCE	M. Rodrigue Côté présente aux membres la déclaration sur les contrats de services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} novembre au 31 décembre 2019, en conformité avec la <i>Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État</i>. Aucun commentaire n'est apporté par les membres.	Rodrigue Côté, intérimaire
POINT 7 INFORMATION – POLITIQUE DE	M ^{me} Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la	Rodrigue Côté,

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
PLACEMENT	performance se joint aux membres du comité afin de présenter la révision du portefeuille cible. Elle rappelle que la politique de placement doit être révisée tous les trois ans. Celle-ci doit équilibrer : • La pérennité et l'équité à long terme; • L'efficacité économique (au moindre coût pour les clients). La politique de placement doit aussi considérer les impacts sur la politique de capitalisation et de financement. M^{me} Malenfant explique le profil rendement-risque actuel et les scénarios testés pour évaluer le profil approprié. À la suite de ces analyses, il est recommandé d'avoir un profil avec 35 % de revenus fixes, soit près de la zone actuelle de 30 %. Ce scénario n'implique pas de hausse de coût pour les clients. M^{me} Malenfant passe ensuite en revue les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) et, plus spécifiquement, les Obligations à rendement réel (ORR) qui est un portefeuille offert depuis de nombreuses années par la CDPQ. Depuis quelques années, la Société est le seul déposant à avoir conservé des ORR. M^{me} Malenfant explique les objectifs des ORR et indique que d'autres produits peuvent nous permettre de mieux atteindre ces mêmes objectifs. En conséquence, il est recommandé de substituer les ORR par d'autres produits de revenus fixes. Après avoir expliqué les portefeuilles spécialisés de taux, et de crédit, il sera recommandé au comité actif-passif et vérification d'utiliser une combinaison de ces deux produits pour remplacer les investissements d'ORR dans la catégorie des revenus fixes avec un ajout du produit d'activité personnalisée de superposition de taux d'intérêt. Ces changements n'auront pas d'effets sur les autres politiques. Le portefeuille cible décrit précédemment devrait être atteint en juillet 2023. Les membres remercient M^{me} Malenfant et celle-ci quitte le comité.	intérimaire
POINT 8 TRAVAUX DE RÉCONCILIATION CASA	M^{me} Francine Lépinay de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. La présidente et chef de la direction introduit le point en rappelant qu'à l'automne dernier, nous avons confirmé que la livraison 2 se ferait en décembre 2021. À la suite de cette décision, il a été convenu que des travaux de réconciliation des écarts étaient à faire en collaboration avec l'Alliance afin d'avoir une compréhension commune sur les écarts recensés et les coûts y étant associés, et ce, en	Rodrigue Côté, intérimaire

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	s'assurant de : • Respecter le contrat; • Se conformer à la réalité vécue dans le projet; • Respecter l'équité concurrentielle; • S'assurer du maintien du partenariat. M^{me} Lépinay explique les travaux de réconciliation qui ont été faits en collaboration avec l'Alliance et les risques reliés au projet. À la suite de ces travaux, la Société et l'Alliance ont convenu de poursuivre la réflexion sur certains éléments pour diminuer les risques qui ont été identifiés. Les travaux de réconciliation se poursuivront afin d'être en mesure de déterminer les besoins et les montants pour poursuivre le projet à l'intérieur des modalités contractuelles et assurer la rentabilité du projet. Les prochaines étapes sont le suivi de projet CASA en mars et le rapport de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes (DVIEP). En juin, en plus du suivi de projet CASA et des conclusions des réflexions sur les travaux de réconciliation, il y aura une mise à jour de l'analyse de rentabilité, le rapport de vérification externe d'E/Y et le rapport de la DVIEP. Les membres sont à l'aise avec les éléments présentés et la suite des travaux. Ce document sera présenté au comité conjoint des technologies de l'information et du comité actif passif et vérification du 13 février prochain. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION-SUIVI DES EMPLOIS D'ENCADREMENT ET DES EMPLOIS DE COMPLEXITÉ SUPÉRIEURE À LA SOCIÉTÉ	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Elle rappelle d'abord les hypothèses émises en 2017 dans le contexte du projet CASA, sur le ratio d'encadrement et le pourcentage des emplois de complexité supérieure de la Société au plus haut de la montée en charge du projet. En début d'année 2020, la Direction générale des ressources humaines a invité les vice-présidences à identifier leurs besoins des deux prochaines années à l'égard des emplois d'encadrement et de complexité supérieure. Globalement, pour les deux prochaines années, la Société aurait besoin de 22 postes d'encadrement supplémentaires et de 69 nouvelles désignations de complexité supérieure. Considérant les éléments présentés, il est recommandé : • De gérer le risque de façon organisationnelle en fonction des nouvelles hypothèses et d'assurer une cohérence organisationnelle par la DGRH; • De déposer au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), en septembre 2020, le ratio d'encadrement révisé de la Société, de même que son quota d'emplois de complexité supérieure sur la base des ratios post CASA; • De revenir au comité de direction au besoin, suivant le suivi fait auprès du SCT. Les membres sont d'accord avec la recommandation. Par ailleurs, un membre souligne qu'il est important de faire valoir que les employés externes ne sont pas considérés dans le ratio d'encadrement alors que le projet CASA implique beaucoup d'externes.	Rodrigue Côté, intérimaire

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – ACTIVITÉS DU SECTEUR DE LA RÉMUNÉRATION AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC	M^{me} Karine Morneau poursuit avec les transferts de certaines activités au Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Elle rappelle d’abord un objectif du gouvernement qui est de centraliser les services administratifs des ministères et organismes (m/o) permettant ainsi de concentrer l’expertise. À ce jour, la plupart des m/o ont confié les services reliés à la rémunération, les assurances collectives et la retraite au CSPQ. De plus, le remplacement du système de paie est prévu d’ici 2024. M^{me} Morneau explique les défis importants qui touchent ce secteur à la Société. Conséquemment, il est proposé : • De s’associer au CSPQ pour les opérations reliées à la rémunération, les assurances collectives et la retraite; • De maintenir le service à la clientèle de 1^{re} ligne pour toutes les questions en matière de ressources humaines et les communications avec le personnel de la Société. Cette façon de faire aura peu d’impacts pour les employés et gestionnaires de la Société, car ils continueront d’interpeller les ressources humaines pour toutes demandes. Quant aux employés visés à la DGRH, tous conserveront un emploi et il n’y aura aucune obligation de transfert. Des emplois leur seront offerts au CSPQ ou à la SAAQ en fonction de leurs intérêts et des besoins de l’organisation. Un accompagnement personnel leur sera aussi offert. Au 1^{er} avril 2020, les opérations reliées aux assurances collectives et à la retraite seront transférées au CSPQ alors qu’au 1^{er} septembre 2020, ce sera les activités reliées à la rémunération qui le seront. M^{me} Morneau poursuit avec la séquence de communication prévue auprès des gestionnaires et employés. Les membres sont en accord avec cette orientation. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 INFORMATION – PROJET DE RÉVISION DES COMMUNICATIONS ÉCRITES	M^{mes} Guylaine Cochrane, Josée Dufour et M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR) se joignent aux membres du comité afin de présenter le projet de révision des communications écrites. Les invités débutent en expliquant la démarche qui a été suivie afin de réviser les communications écrites de la VPASRR et de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules. Il est important de mentionner que les clients ont été consultés notamment par des tests de lisibilité et l'analyse de plaintes. Un lien étroit est fait avec les équipiers CASA tout au long du projet. Pour le client, le langage juridique est éliminé et le message est plus clair et bienveillant. La clarté des messages devrait générer moins d'appels ou de visites des clients. À ce jour, 900 lettres ont été fusionnées, 335 sont terminées, 244 ont été annulées. Il y en a 460 en cours de rédaction et 445 lettres ne sont pas débutées. Une fois les lettres terminées, les clients sont de nouveau consultés. À ce jour, 23 nouvelles lettres ont été testées auprès des clients et ceux-ci se disent très satisfaits et certaines pistes d'amélioration ont été suggérées. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour ce travail colossal. Elle souligne qu'ils peuvent être fiers du travail accompli et demande de transmettre ce message aux équipiers concernés.	Célyne Girard
POINT 12 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait un retour sur la conférence de presse tenue avec le ministre des Transports le 6 février dernier et qui portait sur la sortie du rapport du comité d'experts sur la sécurité des motocyclistes et des mesures qui en découleront. La présidente et chef de la direction souligne qu'elle a rencontré le nouveau sous-ministre des Transports. Tous deux ont indiqué l'importance de collaborer. La présidente et chef de la direction félicite les membres pour l'excellente gestion de la tempête de vendredi dernier. Elle souligne toutefois qu'il serait important d'actualiser la politique de fermeture des bureaux qui n'est plus alignée avec nos pratiques actuelles.	Nathalie Tremblay
POINT 13 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 14.1 POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	Le document Politique de divulgation financière est déposé.	Rodrigue Côté, intérimaire
POINT 14.2 FRAIS DE REPRÉSENTATION, DÉPLACEMENT ET FORMATION DES DIRIGEANTS	Le document Frais de représentation, déplacement et formation des dirigeants est déposé.	Rodrigue Côté, intérimaire
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 25 février 2020.	