

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 juillet 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR (Point 1 à 3)

Anne-Renée Beaulieu, intérim VPASRR (Point 4 et suivants)

Francine Lépinay, intérim VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Éric Santerre, intérim VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Invités Bloc B :

Adjointe exécutive, BPCD

Sylvain Cloutier, VPRHMSN

Gleb Dubovets, CASA-Alliance

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Claude Guay, CASA-Alliance

Sylvino Mezzari, Firme E/Y

Daniel Pelletier, DVIEP

Sébastien René, Firme E/Y

Laura Lizotte, VPAPSPR

Invités Bloc A :

Josée-Anne Castonguay, VPRHMSN

Laura Lizotte, VPAPSPR

Karine Morneau, VPRHMSN

Patrick Morin, VPASRR

Yvon Théberge, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le report du point 8.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 16 ET 22 JUIN 2020	L'aide-mémoire du 16 juin et du 22 juin sont adoptés.	Comité de direction.
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 3 CASA POINT 3.1 RAPPORT E/Y – 4 ^E REVUE	Les invités suivants se joignent au comité de direction : M^{me} Caroline Foldes-Busque, M. Sylvain Cloutier de la VPRHMSN, MM Michel Dumas, Gleb Dubovets et Claude Guay de l'Alliance, M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et MM Sylvino Mezzari et Sébastien René de la firme E/Y. M. Sébastien René débute avec la présentation de la 4^e revue de qualité du projet CASA. Cette revue a été effectuée au cours de la période du 27 février au 5 juin 2020. M. René précise que cette revue porte essentiellement sur la replanification de la livraison 2. M. René débute d'abord avec l'appréciation générale de la planification révisée. Globalement : • Le plan révisé a été élaboré de façon rigoureuse; • Les hypothèses de planification utilisées semblent conséquentes avec les analyses effectuées par l'équipe CASA avec les éléments connus à ce jour; • La suite du projet CASA étant une initiative complexe, l'équipe CASA devra prévoir une planification plus détaillée après le cycle 15 en fonction des cycles de réalisation et des tests intégrés; • Selon les éléments connus à ce jour, le plan actuel révisé comprend, pour le moment, peu de contingence sur le plan de l'échéancier mais des travaux sont en cours pour identifier des scénarios potentiels pour en dégager davantage.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.1 RAPPORT E/Y – 4 ^E REVUE (SUITE)	M. René poursuit plus en détail l’appréciation des différentes dimensions en précisant les éléments déjà considérés ou positifs, et les éléments à considérer ou à améliorer. Il poursuit avec l’analyse de risques effectuée par le projet CASA et présente quelques observations pour chacun des principaux risques identifiés. M. René termine avec les éléments à surveiller. Les membres échangent sur certains éléments et tous conviennent de l’importance de finaliser les positionnements d’architecture puisqu’il reste encore quelques points importants à finaliser. Les membres échangent aussi sur le maintien du 40 % des développeurs pendant la phase des tests utilisateurs finaux et qui devrait permettre de gérer le volume de rejets. Ce point étant positif, reste qu’il devra être surveillé de près. Enfin, en ce qui a trait à la performance générale de l’ensemble de la solution, E/Y mentionne que cet enjeu est souvent sous-estimé et qu’il serait important de réfléchir à l’ajout d’un rôle relié à la performance de la solution du côté des affaires. M. Yves Frenette s’est engagé à y réfléchir. Les membres du comité de direction et l’Alliance conviennent aussi de l’importance de maintenir les revues de qualité faites par E/Y et de poursuivre avec cette méthode. MM René et Mezzari quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 3.2 RÉPONSES AU RAPPORT E/Y ET CONFIRMATION DE L’ÉCHÉANCIER ET DES RISQUES DE LA LIVRAISON 2	M^{me} Caroline Foldes-Busque poursuit pour ce point. Elle explique d’abord les trois leviers permettant de dégager des marges de manœuvre en cas de retard dans l’avancement du projet. D’ailleurs, il est déjà démontré qu’une marge de manœuvre de 15 %, correspondant à un cycle, pourra être dégagée. Un suivi serré sera fait afin de dégager des marges de manœuvre additionnelles tout au long de l’avancement du projet. M^{me} Foldes-Busque passe ensuite en revue les actions en cours en lien avec le rapport E/Y versus les éléments à considérer et à surveiller qui ont été soulevés dans le rapport. Enfin, comme mentionné au comité de direction du 16 juin dernier, le nouvel échéancier nous amène à une implantation en décembre 2022 plutôt qu’en décembre 2021.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 RÉPONSES AU RAPPORT E/Y ET CONFIRMATION DE L'ÉCHÉANCIER ET DES RISQUES DE LA LIVRAISON 2 (SUITE)	M. Sylvain Cloutier termine avec le volet portant sur les risques. Il mentionne que de concert avec l'Alliance, et comme prévu au contrat, nous ferons appel à un tiers afin d'assister la Société et l'Alliance à régler certains différends. Une rencontre de démarrage a eu lieu sur ce sujet le 6 juillet dernier. La présidente et chef de la direction réitère l'objectif de la Société qui est de faire un succès de ce projet avec l'Alliance.	
POINT 3.3 LIGNES DE PRESSE	M^{me} Laura Lizotte de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité pour ce point. Elle résume les lignes de presse développées en lien avec la poursuite du projet CASA. M. Claude Guay de l'Alliance précise qu'advenant le cas où ils auraient des demandes média, la pratique est de les référer aux clients puisqu'une entente de confidentialité les lie au client. Les invités quittent la rencontre à l'exception de MM. Cloutier et Pelletier.	Éric Santerre, intérim
POINT 3.4 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel par intérim présente l'évaluation de la rentabilité de CASA en tenant compte de la nouvelle date de la livraison 2. Les bénéfices ont été estimés jusqu'en 2032 bien que ceux-ci se poursuivront au-delà de cette date. Au final, en plus d'assurer la pérennité des actifs de la Société et d'améliorer les services aux clients, le projet demeure rentable, et les clients n'auront aucune augmentation de tarification reliée au projet. Toutefois, il est possible que nous devions renégocier un délai auprès du ministère des Finances du Québec pour le remboursement du déficit cumulé de l'accès sécuritaire au réseau routier. M. Karl Malenfant, propose la présente résolution qui sera présentée au comité du CTI/CAPV: • ATTENDU la vélocité démontrée du projet; • ATTENDU QUE les hypothèses de réalisation ont été établies conjointement par la Société et par l'Alliance; • ATTENDU QUE le projet a identifié les marges de manœuvre nécessaires advenant des enjeux sur l'échéancier sans compromettre la valeur d'affaires;	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.4 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE (SUITE)	• ATTENDU QUE l'analyse de risques démontre que des mesures de mitigations sont possibles; • ATTENDU QUE le projet permet de pérenniser les actifs technologiques de la Société au profit des clients; • ATTENDU QUE le rapport EY atteste de la rigueur de l'élaboration de la planification globale révisée et que les hypothèses utilisées sont conséquentes avec les analyses effectuées par l'équipe CASA et les éléments connus à ce jour; • ATTENDU QUE le rapport EY confirme la justesse de l'analyse de risques établie par le projet; • ATTENDU QUE le projet demeure rentable et conserve une marge de manœuvre; • ATTENDU QUE la Société est confiante de pouvoir renégocier un nouvel échéancier du remboursement du déficit cumulé avec le ministère des Finances; • ATTENDU l'engagement de faire la réalisation de la Livraison 2 sans augmentation de frais administratifs pour le client; • ATTENDU QUE la Livraison 2 se fera à l'intérieur des paramètres contractuels; • ATTENDUQUE la valeur d'affaires pour le client est toujours pertinente et s'est vu confirmer davantage avec la pandémie;	Comité de direction
POINT 3.4 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE (SUITE)	LE COMITÉ DE DIRECTION RECOMMANDE AU COMITÉ DU CTI/CAPV DE RECOMMANDER AU CA : • QUE le conseil d'administration accepte de poursuivre la livraison 2; • QUE le conseil d'administration confirme le montant de la livraison 2 à 344 millions, et de terminer la discussion avec l'Alliance et le tiers indépendant, afin que le projet se réalise à l'intérieur des paramètres contractuels. Les membres sont en accord avec la proposition et les invités quittent la rencontre.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION - ÉDITION SPÉCIALE DES PRIX D'EXCELLENCE 2020	M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés propose aux membres une formule concernant les prix d'excellence 2020. De concert avec M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules et M. Sébastien Thibodeau de la Direction des communications et des relations publiques, une proposition est soumise pour discussion aux membres en tenant compte du contexte de la Covid-19. Il est décidé : • De tenir un gala spécial des prix d'excellence 2020 - <i>Coup de cœur</i> qui, dans le contexte de la pandémie, sera davantage des coups de cœur qui auront été au bénéfice des clients; • Que les membres du comité de direction interpellent leurs gestionnaires afin d'identifier leurs coups de cœur; • Que M. Martin Simard propose sa liste des coups de cœur aux autres membres et que ladite liste sera bonifiée par chacun des membres; • Que la Direction des communications et des relations publiques propose un scénario quant à la présentation (ex. : photos, montage vidéo) lequel sera présenté au comité de direction le 8 septembre; • Que le comité de direction présente les coups de cœur à l'aide d'une vidéo qui sera ensuite transmise aux employés au mois de novembre. Pour l'édition de l'an prochain, les membres conviennent qu'il est trop tôt pour se positionner, ne sachant pas comment aura évolué le contexte de pandémie.	Martin Simard
POINT 5 DIVERS	Aucun.	
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
BLOC A – SUIVI COVID-2019		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL – RÉSULTATS VOLET PANDÉMIE	M^{mes} Karine Morneau et Josée-Anne Castonguay de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et à la sécurité numérique se joignent aux membres du comité. M^{me} Castonguay résume les faits saillants du sondage aléatoire effectué auprès d'environ 1 100 employés. Celui-ci visait notamment à mesurer la satisfaction du personnel quant aux communications et actions mises en place par la Société et connaître leurs besoins découlant de la pandémie. Le taux de participation a été de 61 % et les résultats par thèmes sont les suivants : • Satisfaction à l'égard des actions mises en œuvre par la Société pendant la pandémie : 82 % • Satisfaction à l'égard des communications en période de pandémie : 86 % • Satisfaction dans votre contexte de travail actuel : 77 % M^{me} Castonguay précise que depuis la tenue du sondage, des actions ont été réalisées afin de répondre à certains besoins. Une vigie devra continuer d'être assurée pour la charge de travail. Quant à la reprise des activités, 88 % accordent une grande importance à la poursuite du télétravail (3 à 5 jours). Toutefois, au moment du sondage, 29 % disaient avoir des inquiétudes face à un éventuel retour en milieu de travail. M^{me} Castonguay termine avec les prochaines étapes de communication du sondage. À cet égard, la présidente et chef de la direction propose de faire un retour auprès des gestionnaires et employés. Les membres soulignent que ces résultats reflètent bien le leadership assumé par les gestionnaires qui ont pris en charge la situation. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 8 DÉCISION – POSITIONNEMENT POUR LE STATIONNEMENT DES EMPLOYÉS DURANT LA PANDÉMIE	Ce point est reporté.	Karl Malenfant
POINT 9 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE		Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9.1 INFORMATION – ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD	Mme Anne-Renée Beaulieu et M. Patrick Morin résument les faits saillants quant à la reprise des activités en permis et immatriculations. • Rendez-vous déployés à nos clients : en contrôle et le nombre d'appels est en diminution; • Renseignements généraux : à surveiller; • Sans rendez-vous : en contrôle; • Transactions en points de service : en contrôle; • Examens pratiques : les grilles de rendez-vous sont complètes jusqu'à la fin août et l'élargissement de l'offre de service est débuté sur une base volontaire des employés; ○ L'examen pratique de moto sera offert le plus tardivement possible. • Certains services aux nouveaux résidents ont repris depuis le 29 juin (avec permis canadien, avec entente administrative, sans entente); • Écoles de conduite : reprise de l'ensemble de leurs activités; • Contrôles médicaux : reprise en fonction d'une approche de gestion du risque en sécurité routière; • Employés : nous avons 32 cas Covid et de ce nombre, 30 en sont guéris, un employé est dans un état stable et un autre employé est sous surveillance.	
POINT 9.2 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	M. Éric Santerre et M ^{me} Laura Lizotte, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière passent en revue le tableau de bord des activités de communications.	Éric Santerre, intérim
POINT 10 INFORMATION – SOMMAIRE DES RISQUES RELIÉS À LA PANDÉMIE	M. Yvon Théberge de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres du comité. Il résume le sommaire des risques reliés à la pandémie. Treize risques ont été identifiés comparativement à douze identifiés lors de l'exercice tenu en juin. Quatre risques sont évalués à moyen et neuf à faible. M. Théberge passe en revue chacun des risques et les changements apportés depuis le dernier exercice. M. Théberge quitte ensuite la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 21 juillet 2020.	