

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 novembre 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Christiane Beauchemin, VPIA
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
Nathalie Dion, VPCRSV
Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR
Caroline Foldes-Busque, CASA
Anne-Marie Lemire, CASA
Francine Lépinay, VPRHFP
Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP
Maxime Mercier, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP
Lucie Paradis, VPCRSV
Lyne Pelletier, VPCRSV
Sébastien Plante, VPRHFP
Josée Therriault, VPIA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : 16 – Divers : Campagne Entraide (Karl Malenfant).	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 31 OCTOBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 31 octobre est adopté avec une modification suggérée au point 4.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait le suivi des principaux sujets traités lors des rencontres du conseil d'administration et de ses comités qui ont eu lieu dans les dernières semaines. La présidente et chef de la direction mentionne que le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance a commencé ses travaux. Le document public est prévu être déposé d'ici la fin décembre pour une prépublication dans la <i>Gazette officielle</i>. La présidente et chef de la direction indique que les membres du comité des ressources humaines et du service à la clientèle, qui sont pour la plupart nouveaux à siéger à ce comité, ont tenu à féliciter les vice-présidents présents et leurs équipes respectives pour la maîtrise de leurs affaires et la clarté des documents soumis. La présidente et chef de la direction informe les membres qu'elle a participé à une rencontre du Forum des grands organismes (G5) le 24 novembre dernier. Les membres ont manifesté leur intérêt à ce que leur soit présenté, au prochain Forum qui se tiendra le 9 février, le dossier sur la Relève de gestion – casting d'entreprise que la Société a mis en place depuis 3 ans. La présidente et chef de la direction tient à féliciter toutes les équipes qui ont contribué au succès de l'implantation du système RH-SAGIR à la Société et à la mise en place du centre d'assistance RH pour toute aide en lien avec SAGIR. La présidente et chef de la direction termine en rappelant aux membres qu'ils ont jusqu'au 9 janvier prochain pour soumettre des candidatures pour les Prix reconnaissance 2017 de l'Alliance des cadres de l'État.	Nathalie Tremblay

[illegible]

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette fait un suivi de l'état d'avancement des dossiers de sa vice-présidence. Il mentionne que le concours afin de pourvoir le poste de directeur général de la tarification d'assurance, des placements et de l'évaluation actuarielle suit son cours. Une rencontre s'est tenue dernièrement avec ses équipes afin de leur communiquer les changements à venir en lien avec CASA. Les employés étaient ensuite invités à aller voir leur supérieur immédiat s'ils avaient des interrogations ou préoccupations. Des travaux, visant à mettre en place le principe de « ligne rouge », « ligne verte » en matière de gestion contractuelle, sont en cours. Dès que l'équipe sera prête, une présentation sera faite au comité de direction. M. Frenette informe les membres que le répertoire des pouvoirs délégués sera mis à jour afin de tenir compte de la modernisation de la gouvernance faite depuis quelques années. M. Frenette mentionne également que les équipes seront prêtes et mobilisées pour la mise en place de CASA en 2018.	
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard mentionne que certaines de ses équipes sont très sollicitées pour différents dossiers et que la fatigue commence à se faire sentir. Son équipe est à finaliser les modalités pour l'implantation des plaques personnalisées. Le dossier sera présenté plus en détail au comité de direction du 11 décembre prochain. M^{me} Girard informe les membres qu'elle a revu l'organisation du travail pour le secteur qui offre le soutien aux partenaires et aux concessionnaires suite au départ de quelques personnes. M^{me} Girard fait le point sur l'état d'avancement du dossier pour la production des cartes de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). M^{me} Girard fait également le point sur l'émission des permis spéciaux pour des véhicules à largeur excessive. M^{me} Girard mentionne que les entrevues sont en cours en vue de pourvoir les deux postes de directeur général vacants.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (C. Beauchemin)</u> M^{me} Beauchemin mentionne que les indicateurs en lien avec le service à la clientèle sont au « vert ». Les plaintes continuent de diminuer et les sondages sont positifs. Il en va de même pour l'indicateur de la performance où des améliorations sont notées partout, celles-ci se reflétant d'ailleurs dans les résultats financiers. M^{me} Beauchemin fait un bref résumé du dossier concernant le remboursement des pinces de désincarcération suite aux rencontres avec certains partenaires. M^{me} Beauchemin fait part aux membres qu'un gestionnaire de sa vice-présidence est en congé de maladie pour une période de trois mois et que M. Louis Auger assurera l'intérim de son secteur pendant son absence. Pour terminer, M^{me} Beauchemin mentionne qu'il y aura un comité de direction élargi le 14 décembre prochain qui portera principalement sur la gestion du changement et la mobilisation. <u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant fait un suivi des projets d'investissement qui avancent bien. La migration des boîtes de courriel vers l'infonuagique se déroule bien avec un taux d'avancement de 62 %. Il mentionne également aux membres la création du bureau de transition VPTI. Ce bureau sera géré par M^{me} Catherine Bourque-Barrette et aura comme mission de coordonner le plan de transition de la VPTI actuelle vers la VPTI 2.0. M. Malenfant précise que le sprint 6 du projet CASA se terminait en date du jour et que nous sommes rendus au sprint 7 sur 49. Les sprints sont très exigeants puisque la cadence est soutenue, toutefois les équipes demeurent mobilisées par le projet.	
POINT 6 DÉCISION – KAIZEN – RÉVISION DES POLITIQUES PROPRIÉTAIRE EXPLOITANT DE VÉHICULES LOURDS (PEVL) ET CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (CVL)	M^{mes} Lucie Paradis, Lyse Pelletier et Nathalie Dion de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M^{me} Paradis indique d'abord que toutes les lignes d'affaires ont contribué à ce Kaizen et elle en profite pour remercier toutes les personnes qui y ont participé. Elle rappelle ensuite que la Société s'était engagée, auprès de l'industrie du transport routier, à faire une révision de l'ensemble des modalités d'évaluation et d'intervention des politiques PECVL. Les travaux de ce Kaizen ont permis d'établir les orientations du projet de révision des politiques PECVL et CVL.	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Lyse Pelletier poursuit en expliquant d'abord les objectifs du Kaizen qui sont principalement : • Augmenter l'efficacité des politiques à identifier et à intervenir auprès des PEVL et des CVL; • Reconnaître les bons comportements des PEVL et des CVL sur le plan de la sécurité routière et la protection du réseau routier; • Introduire de nouvelles mesures d'intervention en sensibilisation aux politiques. M^{me} Pelletier passe ensuite en revue les principaux éléments des politiques actuelles et les orientations proposées suite au Kaizen. M^{me} Dion poursuit en expliquant les éléments qui pourraient être ajoutés aux politiques actuelles. Elle termine avec les bénéfices attendus, tant pour nos clients que pour la Société, les prochaines étapes, les enjeux et les éléments étant hors portée des politiques. Les membres échangent sur l'enjeu portant sur la capacité organisationnelle. De plus, M. Malenfant souligne que la faisabilité d'intégrer les besoins associés à ce dossier dans les technologies actuelles sera probablement impossible. On devrait plutôt profiter de l'opportunité de mettre immédiatement ces nouveaux besoins dans CASA. Une rencontre entre lui et M. Nadeau serait donc à prévoir pour convenir de la stratégie. Les membres sont en accord avec les orientations proposées et la poursuite du dossier en tenant compte des enjeux cités précédemment. Ils félicitent les invités pour la qualité de leurs travaux ainsi que la présentation qui leur a été faite. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 7 DÉCISION – CADRE FINANCIER 2017-2021, PROJECTIONS FINANCIÈRES 2017 ET BUDGET 2018	M^{mes} Francine Lépinay et Marie-Hélène Malenfant de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Lépinay passe en revue le cadre financier 2018-2022 du Fonds d'assurance (FA) et de la Société avec les principales hypothèses. Elle poursuit avec le contexte budgétaire 2018 et la synthèse des projets d'investissement. M^{me} Malenfant explique l'analyse des écarts projetés de dépenses en 2017 selon le passif intermédiaire du Fonds d'assurance au 31 août 2017. Selon ces hypothèses, un gain de 281 M\$ est anticipé et M^{me} Malenfant explique la provenance de ceux-ci. M^{me} Lépinay poursuit avec les prévisions de la trésorerie pour le FA et la Société. Elle rappelle ensuite les risques identifiés dans les frais d'administration qui ont déjà été discutés antérieurement.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Considérant que : • Le budget de la Société permet : ○ de répondre aux enjeux de la planification stratégique 2016-2020; ○ de maintenir les opérations courantes et le service à la clientèle; ○ de financer le projet CASA; ○ de respecter les attentes du gouvernement; • Des risques budgétaires de 3,9 M\$ ont été identifiés; • Le suivi des risques et des niveaux de service est réalisé trimestriellement et qu'une reddition de comptes est faite au conseil d'administration, Il est recommandé de soumettre pour approbation au conseil d'administration : • Les budgets 2018 proposés : ○ Le budget du Fonds d'assurance, soit : ✓ Des produits de 1 585,8 M\$ et des charges de 1 465 M\$, pour un excédent de 120,8 M\$; ✓ Des immobilisations de 3,9 M\$.	
	○ Le budget de la Société, soit : ✓ Des produits de 270,1 M\$ et des charges de 271,1 M\$, pour un déficit de 1 M\$; ✓ Des immobilisations de 114,5 M\$. • Les recommandations du comité des technologies de l'information et du comité de vérification et de la performance sur le budget des projets d'investissement 2018. Les membres du comité de direction sont en accord avec la recommandation. Ils félicitent les équipes pour leur travail et soulignent le fait d'avoir un cadre financier sur 5 ans.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – DIVULGATION D’ACTES RÉPRÉHENSIBLES	M^{me} Marie-Hélène Dufour de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint à l’équipe de direction pour ce point. M. Dave Leclerc, rappelle d’abord que la Loi facilitant la divulgation d’actes répréhensibles à l’égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017. Il souligne qu’il a été désigné responsable du suivi des divulgations et il sera appuyé par M^{me} Marie-Hélène Dufour du Bureau-conseil en éthique. M^{me} Dufour poursuit en informant les membres des objectifs de cette loi : • Faciliter la divulgation, dans l’intérêt du public, d’actes répréhensibles commis ou sur le point de l’être à l’égard des organismes publics; • Établir un régime général de protection contre les représailles. La confidentialité est assurée et la Loi offre la possibilité aux employés d’un organisme public de faire une divulgation au Protecteur du citoyen. M^{me} Dufour explique en détail le processus de traitement d’un acte répréhensible qui résume la procédure déposée aux membres. Un seul commentaire est émis au regard de la procédure déposée et celle-ci sera ajustée en conséquence. Des activités de communication seront mises en place afin de promouvoir la procédure et informer le personnel sur le sujet. Les membres du comité de direction approuvent la procédure visant à faciliter la divulgation d’actes répréhensibles avec l’ajustement proposé ainsi que les activités de communication. M^{me} Dufour quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 9 DÉCISION – PROCESSUS D’ENQUÊTE	M^{mes} Nathalie Noël, Francine Lépinay et M. Maxime Mercier de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M^{me} Josée Therriault de la Vice-présidence à l’indemnisation des accidentés se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M^{me} Noël rappelle que suite à un audit interne, il avait été recommandé à la Société d’améliorer son processus de détection, d’investigation et de suivi de la fraude. Les mesures proposées par la suite ont permis aux vérificateurs internes de juger que ces dernières devraient répondre de façon satisfaisante aux recommandations et réduire les risques identifiés. Il a été convenu que le Service des enquêtes demeurerait à la Vice-présidence à l’indemnisation des accidentés puisque ce dernier offre ses services en mode matriciel pour l’ensemble de la Société et que les enquêteurs se rapportent au vice-président concerné par l’objet de l’enquête.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Par la suite, le processus des enquêtes, avec les différents intervenants impliqués et leurs rôles, est passé en revue, que ce soit pour les mesures de contrôles préventifs de détection et surveillance, l'investigation, les mesures correctrices et le suivi. Les membres valident ensuite les responsabilités de chacun et il est convenu d'ajuster le document afin d'ajouter un volet information de la présidente et chef de la direction dans certains cas. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M^{me} Noël.	
POINT 10 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : RISQUES OPÉRATIONNELS EN LIEN AVEC LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS D'ASSURANCE	M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés, présente les risques opérationnels en lien avec le traitement des réclamations d'assurance. Elle précise qu'alors que la mise à jour de 2016 présentait les résultats de l'évaluation des risques de manière globale par processus, celle-ci présente l'évaluation des risques propre à chaque processus. Sur treize risques évalués, deux sont évalués à risque moyen soit : 1. Ne pas établir adéquatement le montant de l'indemnité de remplacement de revenu; 2. Manque de clarté avec les communications avec le client. M^{me} Beauchemin explique les mesures de contrôles et les actions à venir pour atténuer ces risques.	Christiane Beauchemin
POINT 11 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : RISQUES FINANCIERS ET D'ASSURANCE	M^{me} Marie-Hélène Malenfant et M. Sébastien Plante de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Plante mentionne que l'analyse de tous les types de risques financiers des placements de la Caisse au 30 juin 2017 est au « vert ». Le prochain suivi sera fait en juin 2018. M^{me} Malenfant présente, pour sa part, les risques d'assurance – passif actuariel du FAAQ projeté au 31 décembre 2017. Les indicateurs sont tous au « vert ». Toutefois, une composante du taux de financement soit la durée d'invalidité en incapacité temporaire est au « jaune » puisque nous avons atteint des gains de 6 M\$ alors que l'objectif était de 10 M\$. M^{me} Malenfant et M. Plante quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 12 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : RAPPORT DU 4 ^E TRIMESTRE 2017	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance, introduit le point en indiquant qu'un cycle complet d'analyse de risques a été fait. Un audit de performance sera d'ailleurs effectué et un nouveau cycle débutera en 2018. M^{me} Noël relate les faits saillants. À ce jour, la Société suit 184 risques dont 154 sont évalués à faible, 23 sont moyens et 7 sont élevés. Concernant les risques technologiques – Chantier CASA, la phase de conception globale, qui s'est terminée le 31 octobre dernier permettra d'évaluer les	Yves Frenette Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	risques stratégiques pour l'ensemble du projet CASA. Ces derniers seront inclus à la reddition de comptes des risques du T1 2018. M^{me} Noël précise qu'un nouveau risque moyen a été identifié et que 3 risques moyens passent à faible, soit : • Un nouveau risque opérationnel moyen – affaires publiques et gouvernementales et sécurité routière identifié : ○ Programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies (PERRCCA) – surcharge et retards à la Société et chez le partenaire. Mesure de contrôle : signature d'une entente officielle entre la Société et le nouveau partenaire et développement d'une solution technologique permanente. La surcharge est en diminution. • Trois risques moyens passent à faible : ○ Financement; ○ Traiter les réclamations d'assurance - Soutenir la réintégration; ○ Ressources financières – Risque budgétaire 2017.	
POINT 13 DÉCISION – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017 – ORIENTATIONS DE COMMUNICATIONS	M. Yves Frenette mentionne que le rapport annuel de gestion sera réalisé selon la même méthode qu'en 2016. Toutefois, de nouvelles propositions seront apportées au RAG 2017 dans la section « Gouvernance ». Les membres approuvent les propositions pour le RAG 2017 et recommandent de soumettre les recommandations au CGE pour approbation. La présidente et chef de la direction souligne qu'une validation préalable, par chacun des vice-présidents, devra être faite avant que le RAG ne lui soit soumis pour validation. M^{me} Nathalie Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 INFORMATION – MANDAT KAIZEN – PROCESSUS DES RAPPORTS D'ACCIDENT (CASA)	M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Anne-Marie Lemire de CASA se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M. Malenfant précise que l'objectif du mandat est la révision du processus de gestion des rapports d'accidents et de l'utilisation des données en lien avec les accidentés. Le présent mandat consiste plus précisément à revoir le processus actuel de traitement des rapports d'accidents afin de le simplifier et de concevoir une cible améliorée et innovante et d'utiliser une même source de données pour tous les utilisateurs. Les membres sont en accord avec la proposition. De plus, suite à un questionnement, il est convenu que le propriétaire de ce processus sera déterminé une fois que tout aura été modélisé. M^{mes} Foldes-Busque et Lemire quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 15 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à l'équipe de direction pour ce point. M. 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} septembre 2017 au 31 octobre 2017, 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> pour leur approbation. Les membres approuvent la liste des contrats présentés et la signature de la déclaration. M. Côté quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 16 DIVERS -CAMPAGNE ENTRAIDE	Le président de la campagne Entraide, M. Karl Malenfant, tient à remercier les équipes pour leur contribution à la campagne Entraide. Le montant amassé est de 97 900 \$ alors que l'objectif était de 91 000 \$	Karl Malenfant
POINT 17 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 17.1 RÉSULTATS FINANCIERS TRIMESTRIELS AU 30 SEPTEMBRE 2017	Les documents sont déposés aux fins de conservation au greffe, ceux-ci ayant déjà été envoyés aux membres par courriel le 3 novembre dernier.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 décembre 2017.	