

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 13 décembre 2016

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Diane Raiche, intérimaire, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Invités :

Sylvain Bergeron, VPRHFP

Francine Brousseau, VPTI

Rodrigue Côté, VPRHFP

Caroline Foldes-Busque, VPTI

Claudia Genois, VPASRR

Nathalie Jacques, DAJ

Karine Morneau, VPRHFP

Yvon Théberge, VPRHFP

Mario Trudel, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 29 NOVEMBRE 2016	L'aide-mémoire du comité de direction du 29 novembre est adopté avec une modification au point 12.	
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 les dernières semaines ainsi que des sujets qui seront abordés lors des comités des 14 et 15 décembre. La présidente et chef de la direction souligne la venue du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports le 14 décembre prochain afin d'échanger avec les membres du conseil d'administration. La présidente et chef de la direction félicite à nouveau les équipes de la Société qui se sont démarquées, le 1^{er} décembre dernier, à titre de lauréats au 30^e gala des Prix d'excellence de l'administration publique du Québec pour leurs projets, soit : le Prix Gestion des ressources humaines pour la réduction de l'inventaire des dossiers au Tribunal administratif du Québec et le Prix Initiatives numériques pour le processus de remboursement automatique des médicaments des personnes accidentées. La présidente et chef de la direction souligne le travail exceptionnel effectué par MM. Karl Malenfant et Yves Frenette lors de leur présentation du 2 décembre dernier à l'IGF (Institut de la gestion financière) et dont le thème était « Pour un État plus performant - l'optimisation de nos actions par une gestion intégrée de nos leviers financiers et informatiques ». Elle les félicite pour la vulgarisation du dossier qui faisait la démonstration d'un cas pratique qu'est le PGI et d'avoir su démontrer la collaboration qui s'est installée avec les organismes centraux.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau informe les membres d'un accident de la route survenu le matin même dans la région de Val-d'Or et impliquant deux contrôleurs routiers leur occasionnant des blessures légères. M. Nadeau fait le point concernant les négociations des contrôleurs routiers et indique qu'une rencontre est prévue entre la Fraternité et le Conseil du trésor le 16 décembre prochain. M. Nadeau mentionne que plusieurs dossiers de saisie de véhicules, en lien avec le transport illégal de personnes et qui ont été saisis avant l'adoption de la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement les services de transport par taxi, sont inscrits au rôle le 20 décembre prochain. M. Nadeau informe les membres que des actions sont en cours avec la Sûreté du Québec à la suite de propos menaçants mentionnés à l'encontre des contrôleurs routiers dans les réseaux sociaux.	
	<u>Directrice des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M^{me} Gauthier tient à souligner le travail effectué par son équipe de soutien depuis le début de la grève des juristes et les en remercie. M^{me} Gauthier poursuit en faisant le point sur les impacts de la grève des juristes.	
	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Leclerc mentionne que le bilan routier, en date du 31 octobre 2016, est en amélioration par rapport à l'an dernier. Les travaux préparatoires pour la consultation publique en sécurité routière qui débutera en février se poursuivent selon l'échéance prévue. Par ailleurs, la Société a déjà reçu plus de 700 appels de demande d'information sur ce sujet. M. Leclerc fait également le point sur la fin de l'entente avec l'Association des intervenants en dépendance du Québec.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette mentionne qu'une rencontre est prévue avec le ministère des Finances pour finaliser les modalités pour livrer les montants attendus par le gouvernement envers la performance de la Société et qui s'élèvent à 20 M\$ pour 2017-2018. M. Frenette mentionne que les équipes ont terminé les travaux préparatoires pour l'arrivée de l'Alliance dans sa vice-présidence M. Frenette fait le point sur les autres équipes de sa vice-présidence et précise que la Société est très attractive puisqu'ils ont reçu beaucoup de candidatures pour un poste de gestionnaire affiché à la Direction générale des ressources humaines.	
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard mentionne qu'elle a rencontré les personnes qui avaient été identifiées à participer aux travaux à venir du PGI afin de leur expliquer la suite des choses. Le dossier de la gestion des RH liée aux projets de transformation dont le PGI leur a été présenté. M^{me} Girard fait part aux membres d'une rencontre avec Services Québec portant sur le Service québécois de l'identité et de l'adresse (SQIA) pour évaluer la possibilité qu'un client n'ait à s'identifier qu'une seule fois pour tous les services gouvernementaux, ceci dans le but d'en alléger le processus. M^{me} Girard mentionne qu'un bilan de l'implantation des sites pilotes avec Services Québec à Lebourgneuf et à Roberval sera disponible à la fin janvier 2017. La VPASRR a été en mesure de répondre à la demande des clients qui désiraient passer la classe 4C obligatoire pour être chauffeurs pour Uber et qu'ils n'ont ouvert que trois des quatre centres de services prévus ce dernier week-end en raison de la faible demande. M^{me} Girard confirme aux membres que la Société sera partenaire avec la RAMQ pour la production de la carte d'assurance maladie par la Société.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (D. Raiche)</u> M^{me} Raiche partage les impacts de la grève des juristes pour les clients en raison du report de leurs audiences et l'impact de ces reports sur l'inventaire des dossiers au Tribunal administratif du Québec. M^{me} Raiche souligne aussi l'excellente collaboration de l'équipe de soutien.	
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant fait le point sur les équipes. Il précise que les amendements à l'appel d'offres confirmant officiellement les précisions et clarification de la Société suite au dialogue compétitif ont été publiés. La production d'un amendement à l'appel d'offres pour les clauses commerciales le sera avant la période des fêtes.	
POINT 6 DÉCISION – RÉSULTATS KAIZEN – ACCÈS GRADUEL À LA CONDUITE	M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Francine Brousseau de la Vice-présidence aux technologies de l'information et M^{me} Claudia Genois de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à l'équipe de direction pour présenter les résultats du Kaizen portant sur l'accès graduel à la conduite. M^{me} Brousseau explique les résultats qui ont été transposés sur un napperon divisé en 3 sections, soit la situation actuelle, la cible visée et les bénéfices escomptés. Les ateliers ont porté sur : les exigences du processus d'obtention d'un permis de conduire de la classe 5, les examens théoriques et pratiques et les types de permis. Les membres ont par la suite échangé sur l'administration des examens théoriques de la classe 5 et il a été recommandé de revoir le volet portant sur l'administration de ces examens afin d'analyser davantage l'option voulant qu'ils soient éventuellement administrés dans les écoles de conduite avec une approche de gestion de risques. Il est également convenu que les travaux portant sur la reconnaissance faciale soient présentés au comité de direction lorsque terminés. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour leur travail. M^{mes} Brousseau et Genois quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – DÉMARRAGE – AMÉLIORATION DU PROCESSUS GÉRER LA RELATION AVEC LES	MM. Yvon Théberge et Sylvain Bergeron de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à M^{me} Caroline Foldes-Busque pour présenter ce point à l'équipe de direction.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
PARTENAIRES (GRP)	MM. Théberge et Bergeron précisent d'abord aux membres que la gestion des relations avec les partenaires (GRP) est un nouveau processus dont l'objectif est d'intégrer, dans un seul processus uniforme, autant le suivi et la gestion des contrats avec nos fournisseurs que celui des ententes avec les partenaires et, par conséquent, intégrer les outils maison présentement utilisés au profit du PGI. M. Bergeron explique les prochaines étapes et précise qu'un groupe de travail, issu des différentes vice-présidences, sera mis en place et ajoute qu'un des enjeux est la disponibilité des participants dans un échéancier très court. À cet égard, M. Malenfant sensibilise les membres au respect de l'échéancier puisque ces travaux sont en lien avec la livraison 1 du PGI. Un plan d'action sera ensuite déposé au comité de direction pour approbation d'ici la fin mars 2017. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour leur travail. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 8 DÉCISION – OPTIMISATION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL DES ADMINISTRATEURS DE LA SÉCURITÉ D'ACCÈS (ASA)	M. Mario Trudel de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité de direction pour ce point. M. Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, présente l'analyse d'un sous-comité du comité sur la sécurité de l'information visant à reconsidérer le modèle actuel de la sécurité d'accès (ASA) qui est décentralisée depuis 1989. Les objectifs du sous-comité étaient de permettre : • D'optimiser l'utilisation des ressources; • De faciliter l'atteinte d'un bon niveau de service; • De favoriser l'application uniforme des pratiques, des règles et des processus incluant la gestion des incidents. M. Malenfant fait part aux membres des constats du sous-comité. Considérant que le modèle actuel ne répond plus aux objectifs, les membres du comité aviseur sur les risques recommandent au comité de direction de : • Consolider les ASA dans une seule équipe sous la responsabilité de la VPTI; • Approuver le plan de mise en œuvre qui se déroulera de décembre 2016 à avril 2017. Les membres sont en accord avec la recommandation.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Trudel quitte la rencontre.	
POINT 9 DÉCISION – COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (AIPRP)	M^{me} Nathalie Jacques de la Direction des affaires juridiques se joint à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Gauthier désire faire adopter un positionnement du comité de direction quant au comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) prescrit par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Elle précise que le mandat du comité AIPRP est de soutenir le dirigeant de l'organisme dans l'exercice de ses responsabilités et obligations en matière d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (PRP). Actuellement, lorsque le comité de direction assume les fonctions du comité AIPRP, cela n'est pas clairement identifié. Ainsi, afin de clarifier le rôle de chacun au sein du comité, M^{me} Gauthier propose de confirmer et d'officialiser la structure du comité AIPRP, à savoir que le comité de direction se transforme pour les besoins en comité AIPRP, en s'assurant d'assumer pleinement les rôles et responsabilités prescrits par le Règlement, notamment par la documentation des activités et décisions prises. Le traitement intégré des risques organisationnels en PRP, quant à lui, se poursuivra avec le plan de sécurité de l'information qui est également approuvé par le comité de direction. Les membres du comité de direction approuvent le scénario proposé.	Gisèle Gauthier
POINT 10 INFORMATION – GROUPES CIBLES ET ABSENTÉISME	M^{me} Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance de joignent au comité de direction pour ce point. M^{me} Morneau présente les résultats concernant le taux d'embauche des membres de groupes cibles (janv.-oct.) qui est à la hausse en comparativement à l'année 2015. En ce qui concerne les taux de représentativité des communautés culturelles et des personnes handicapées, ils demeurent relativement stables par rapport à 2015. Les actions se poursuivent pour améliorer ces taux. M^{me} Morneau poursuit sa présentation avec le dossier de l'absentéisme et son évolution au cours des dernières années. Le taux d'absentéisme pour 2015 est de 6,9 %. Pour 2016, on constate une diminution des absences à court terme s'expliquant notamment par les efforts de prise en charge par les gestionnaires. Une augmentation des absences à long terme est observée, notamment dans certains corps d'emploi et sur lequel nous travaillons de façon plus spécifique. Une cible SAAQ est proposée sur 5 ans, soit 6 %.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Morneau poursuit en indiquant qu'un changement de culture important doit s'opérer et explique les actions prévues pour 2017. Les membres approuvent la cible du taux d'absentéisme à 6 % ainsi que le plan d'action 2017 proposé. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour son travail. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 11 INFORMATION – ORIENTATIONS DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION DE MASSE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE PRÉVUES EN 2017	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, présente les campagnes de sensibilisation de masse qui seront produites et diffusées en 2017. Plus spécifiquement, des actions de communication seront déployées pour les jeunes conducteurs et les conducteurs de véhicules lourds, lorsqu'il sera nécessaire de les cibler plus particulièrement. De plus, le calendrier des campagnes s'arrimera, dans la mesure du possible, aux opérations nationales concertées menées par les services policiers auxquelles collaborent aussi, selon les thèmes, les contrôleurs routiers. Les principaux moyens de communication retenus sont la télévision, Internet et la radio. Il est également prévu que la Société tentera l'expérience de la réalité virtuelle (RV) pour aborder le thème de la vitesse. Une première en tant qu'organisme gouvernemental à tenter une telle expérience et à relever les défis liés à une telle innovation. Un budget de 5 M\$ est prévu pour les campagnes de masse.	Dave Leclerc
POINT 12 DIVERS	Aucun.	
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 janvier 2017 (CD spécial).	

**AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION ET
DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 février 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 : Caroline Foldes-Busque, VPTI
Anne-Marie Lemire, VPRHFP
Stéphane Mercier, VPTI
Guillaume Morand, VPRHFP
Michel Plaisance, VPTI
Mario Trudel, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 24 JANVIER 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 24 janvier 2017 est adopté avec une modification apportée au point 8 – Suivi du projet plaques personnalisées.	
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 félicite le personnel pour la prise en charge rapide dans la gestion d'une situation à risque en lien avec un client ayant proféré des menaces dans un centre de services. La présidente et chef de la direction revient sur la rencontre du CMOT du 2 février dernier et s'assure de la compréhension commune des membres au regard des bonis pour rendements exceptionnels. La présidente et chef de la direction informe les membres qu'elle a eu l'occasion d'échanger avec le sous-ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, et ils ont convenu de tenir des rencontres 2 fois par année avec les équipes concernées, afin de faire le point sur certains dossiers communs. La présidente et chef de la direction fait part aux membres qu'elle a participé, le 3 février dernier, au Forum des dirigeants des grands organismes (G5) au cours duquel le secrétaire général est venu présenter le bilan du gouvernement à ce jour ainsi que les priorités gouvernementales pour les prochaines années. Il a remercié les organismes et les ministères pour les efforts déployés dans l'atteinte de la cible gouvernementale et a demandé de continuer de gagner en efficience et efficacité.	Nathalie Tremblay
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 4 – 2016	Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 4 ^e trimestre 2016 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	1- Bilan routier M. Dave Leclerc mentionne qu'à ce jour deux consultations publiques sur la sécurité routière se sont tenues, soit à Chibougamau et à Val-d'Or. Il souligne que l'expérience est positive et que de bonnes idées ont été amenées. Cet exercice permet aussi aux gens du milieu d'avoir un lieu commun d'échanges et favorise une prise en charge de certaines problématiques lorsque possible par le milieu. M. Leclerc mentionne que pour le bilan routier 2016, on note une diminution des décès et des blessés graves, mais une légère hausse des blessés légers. La plus forte détérioration se situe dans les catégories piétons et autres, qui incluent notamment les taxis et autobus. Au cours de 2017, une nouvelle approche de communication mettra l'accent sur les usagers les plus vulnérables sur le réseau routier. Pour le taux de conformité du transport des biens, l'indicateur est en amélioration. M. Guy Nadeau indique que la prochaine mesure sera prise en juin mais, qu'à ce jour, il remarque une amélioration de la conformité lors des interventions quotidiennes des contrôleurs routiers. Quant au bilan routier impliquant des véhicules lourds, M. Nadeau indique qu'ils ajustent leurs stratégies en fonction des sites où il y a plus d'accidents. De plus, Contrôle routier Québec renforcera les activités de sensibilisation visant les piétons. 2- Clients <u>Satisfaction des clients</u> De façon générale, les sondages de satisfaction de la clientèle sont au-dessus de 8. Pour la clientèle accidentée de la route, M^{me} Christiane Beauchemin souligne que les indicateurs de satisfaction de la clientèle sont stables et que le processus de révision des communications écrites envers leur clientèle, ainsi que l'ajustement au processus du traitement de la clientèle avec des besoins particuliers devraient permettre d'améliorer le taux de satisfaction. Pour l'accès sécuritaire au réseau routier, M^{me} Girard mentionne que les clients sont satisfaits, mais qu'ils veulent plus de services en ligne et être répondus plus rapidement. Pour les indicateurs de la Déclaration de services aux citoyens (DSC), M^{me} Girard souligne que ceux-ci sont tous à 80 % et plus, sauf celui de répondre au téléphone à l'intérieur de 3 minutes qui est à 77 %. M^{me} Beauchemin souligne que pour la VPIA, cet indicateur est aussi plus difficile à atteindre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les plaintes fondées ont quant à elles diminué passant de 926 en 2015 à 819 en 2016. <u>Utilisation des services électroniques</u> Le taux d'utilisation de la prestation électronique de services est légèrement en hausse et Mme Girard indique qu'ils sont à mettre en place une stratégie pour maximiser son utilisation. M^{me} Beauchemin partage aux membres un cas client qui était en détresse et souligne le travail effectué par son équipe afin de soutenir la personne au téléphone en attendant l'arrivée des policiers. Les membres félicitent les employés concernés pour leurs interventions. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 3. Ressources humaines <u>Capacité</u> M^{me} Célyne Girard souligne que certaines équipes sont en déséquilibre charge versus capacité en raison d'employés qui sont affectés au projet PGI et de postes vacants qui sont à combler. Une analyse est en cours afin de régler cette problématique. M. Guy Nadeau mentionne l'arrivée d'une nouvelle cohorte le 22 février prochain et la possibilité de la formation d'une nouvelle cohorte à l'automne 2017, et ce, afin d'être en mesure de combler les départs non prévus. M. Nadeau ajoute également qu'un Kaizen sur ses processus administratifs sera fait à court terme afin d'en maximiser l'efficacité. M^{me} Christiane Beauchemin annonce l'arrivée d'une nouvelle directrice à la Direction du soutien et du suivi administratif. Celle-ci sera notamment en mesure de mettre en place des mécanismes afin d'être proactif dans la dotation des postes. De plus, la grève des juristes a des impacts sur la charge de travail des cadres en place et sur le nombre de clients impactés. M. Karl Malenfant souligne que le défi de la VPTI est dans la gestion de ses ressources afin que celles-ci soient disponibles au bon moment en fonction de leurs compétences. M. Frenette, quant à lui, souligne que la charge capacité est stable, mais que celle-ci est surveillée de très près. Les secteurs reliés à la reddition de comptes sont fortement sollicités. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	4. Partenaires <u>Satisfaction des partenaires</u> Aucun commentaire n'est émis, les indicateurs sont positifs. 5. Financier <u>Déficit cumulé - Société</u> M. Frenette fait part aux membres de discussions qui se sont tenues avec le ministère des Finances du Québec versus notre cédule de remboursement de la dette. Une contribution supplémentaire a été demandée à la Société et M. Frenette informe les membres que cette demande sera intégrée dans la gestion de nos risques budgétaires identifiés lors de l'approbation du budget 2017. Par ailleurs, la gestion de l'absentéisme semble vouloir rapporter des gains dans les analyses faites à ce jour. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES – PLAN PGI	M^{me} Caroline Foldes-Busque et MM. Stéphane Mercier et Michel Plaisance de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Karl Malenfant présente les faits saillants de la période du 22 octobre 2016 au 27 janvier 2017. Les indicateurs des 8 éléments présentés évoluent tous normalement à l'exception de la disponibilité des ressources qui est davantage à surveiller; toutefois, un arrimage entre le plan de main-d'œuvre et les besoins en ressources énoncés par l'alliance sera adressé en mars/avril 2017. M. Malenfant résume ensuite le plan global des projets en cours au 31 décembre 2016 ainsi que le suivi financier du plan PGI et les autres projets où aucun risque n'est à signaler. Il termine avec le suivi des bénéfices. M^{me} Foldes Busques et MM. Mercier et Plaisance quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : RISQUES OPÉRATIONNELS – CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DES PERSONNES ET DES VÉHICULES	M^{me} Anne-Marie Lemire et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Frenette rappelle aux membres le cycle de mise à jour des risques opérationnels. Ceux-ci sont mis à jour annuellement et sont présentés au comité de direction et au comité de vérification et de la performance. Toutefois, il est possible qu'un nouveau risque soit soulevé en cours d'année ou migre, celui-ci sera alors intégré au rapport trimestriel sur les risques. M^{me} Célyne Girard poursuit et passe en revue les risques opérationnels du contrôle et surveillance des personnes et des véhicules. Depuis l'an dernier, six nouveaux risques ont été identifiés alors que quatre risques ont été fermés et deux risques moyens ont été abaissés à faible. Des six nouveaux risques identifiés, trois sont jugés moyens et trois sont jugés faibles. M^{me} Girard précise plus en détail les nouveaux risques jugés moyens en lien avec le processus Gérer la relation avec les usagers et explique les mesures de contrôle identifiées. Des modifications seront apportées au document pour tenir compte des commentaires des membres du comité. Le document sera également présenté au comité de vérification et de la performance le 22 février 2017.	Célyne Girard
POINT 8 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : 1. RISQUES OPÉRATIONNELS –RESSOURCES INFORMATIONNELLES, VOLET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 2. BILAN DU PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 2014-2016 3. PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 2017-2019	M. Mario Trudel de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M. Michel Plaisance de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joignent à l'équipe de direction pour ce point. <u>Risques opérationnels RI – volet sécurité de l'information</u> M. Trudel indique que l'actualisation des risques en sécurité de l'information a permis d'identifier 25 risques dont 3 à moyens et les autres à faibles. Des mesures de contrôle ont été intégrées au plan de sécurité de l'information 2017-2019. <u>Bilan du plan de sécurité de l'information 2014-2016</u> M. Trudel poursuit avec le bilan du plan de sécurité de l'information. Il résume les principaux éléments de sensibilisation qui ont été mis en place. À cet effet, un sondage sur la mesure des connaissances des employés en sécurité de l'information et en protection des renseignements (PRP) personnels a donné un résultat de 90 % en 2014 et 2016.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Trudel indique que d'importants travaux ont été faits sur les DEMU afin d'agir sur les risques de PRP et cette opération a amené à modifier 52 % des accès. La connaissance qui a été acquise dans cette opération a été diffusée aux équipes du PGI. M. Trudel résume ensuite les actions qui ont été faites notamment en lien avec le plan de reprise et la conformité. <u>Plan de sécurité de l'information 2017-2019</u> MM. Trudel et Plaisance poursuivent en présentant le plan de sécurité de l'information 2017-2019. Les différents éléments du contexte interne sont passés en revue. Le plan d'action se décline en fonction de deux enjeux soit : La protection des actifs informationnels et la mise à contribution des responsables et des utilisateurs. Les membres félicitent les équipes pour le travail qui a été effectué en ce domaine. Ceux-ci approuvent le plan de sécurité de l'information 2017-2019. MM. Trudel et Plaisance quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : REDDITION DE COMPTES TRIMESTRIELLE T1	M^{me} Anne-Marie Lemire et M. Guillaume Morand présentent la reddition de comptes sur la gestion intégrée des risques du premier trimestre 2017. Celle-ci comprend les risques présentés aux trimestres précédents et qui ont fait l'objet d'une réévaluation par les vice-présidents, ainsi que les risques mis à jour à la suite des analyses faites systématiquement selon le plan de travail. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, poursuit en expliquant la mise à jour qui a été faite en lien avec le programme de véhicules gravement accidentés. Un risque est évalué à moyen et M. Nadeau explique les mesures de mitigation mises en place.	Yves Frenette
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 28 février 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 25 septembre 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 : Nabil Aboutanos, CASA
 Sylvain Cloutier, CASA
 Caroline Foldes-Busque, CASA
 Manon Gendron, CASA
 Claude Guay, CASA - Alliance
 Martin Lapierre, DVIEP
 Guillaume Morand, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP
 Daniel Pelletier, DVIEP
 Sébastien Plante, VPRHFP
 Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants : 5.4 Suivi SAGIR 8.3 Journée emploi TI	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 5 SEPTEMBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 5 septembre 2017 est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres n'apportent aucun commentaire.	
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 et dépose la nouvelle composition des différents comités du conseil d'administration suite à l'arrivée de deux nouveaux administrateurs. La présidente et chef de la direction salue la rapidité d'intervention des équipes pour le traitement du retard des virements bancaires pour certains clients accidentés de la route. Des mesures de mitigation ont été et seront mises en place pour éviter semblable événement. La présidente et chef de la direction souligne et félicite l'équipe de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules pour leur nomination en tant que finaliste au Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec pour le projet « <i>Penser le développement des compétences des ressources humaines autrement!</i> » et dont le dévoilement aura lieu le 2 novembre prochain. La présidente et chef de la direction félicite les équipes ayant organisé la Soirée reconnaissance du 20 septembre dernier et qui a remporté un réel succès auprès des participants.	
POINT 5 CASA 5.1 INFORMATION ET DÉCISION – SUIVI DU PROJET	MM. Nabil Aboutanos, Sylvain Cloutier, Claude Guay de CASA et MM. Daniel Pelletier et Martin Lapierre de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres pour ce point. M. Malenfant, chef du projet CASA, présente un suivi du tableau de bord exécutif du projet CASA pour la période du 26 juin au 5 septembre 2017 pour prise de décision portant sur :	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	1) Approbation de la stratégie de confirmation de la portée CASA; 2) Approbation du calendrier de suivi de chantier au comité de direction jusqu'en janvier 2018. M. Malenfant résume le plan de la livraison 0 et indique que les étapes seront terminées en temps opportun d'ici la fin de l'année. Il poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier et mentionne, qu'à ce stade, pour le déroulement de la livraison 0, le périmètre de la solution est respecté et que l'indicateur pour l'appréciation globale est vert (évolution normale). M. Malenfant passe en revue les faits saillants du chantier dont l'appréciation globale est aussi au vert. Cependant, l'indicateur portant sur l'échéance est à surveiller puisque nous avons une dette de 2 600 heures et que l'échéance sera serrée pour les sprints 4 et 5. En ce qui a trait à l'indicateur portant sur les ressources humaines, il y a lieu de noter une montée en charge réussie de 247 ressources au 5 septembre, et ce, à l'intérieur d'un délai de 3 mois. À cet effet, la présidente et chef de la direction félicite les équipes. M. Aboutanos souligne que le défi de rétention demeure, mais que des actions sont faites afin d'augmenter le sentiment d'appartenance. M. Malenfant poursuit avec les suivis suivants qui sont tous au vert : financier, portée, évolution de la dotation et des bénéfices. Vient ensuite le suivi des risques du chantier qui est au vert, mais dans lequel une attention particulière doit être portée sur la maturité des processus de gestion des travaux <i>off-shore</i> ainsi que sur la complexité de l'intégration des composantes technologiques. La gestion du contrat entre la SAAQ et l'Alliance ainsi que la gestion de lot du chantier sont aussi au vert. M. Malenfant fait état de deux bloquants opérationnels à surveiller. M. Aboutanos précise que l'un d'eux, en lien avec les solutions d'affaires, sera réglé incessamment. L'équipe de direction donne son accord afin que le périmètre de la portée soit présenté à un comité de direction spécial le 1^{er} novembre prochain. Le comité de direction du 11 décembre portera, quant à lui, sur le suivi du projet au 31 octobre, de la couverture des sprints 4 et 5 et sur la présentation des dernières précisions relatives à la confirmation du périmètre du chantier. Pour conclure, M. Malenfant résume le pouls des équipes. Pour certains, la cadence est élevée, le démarrage a été rapide et certains aimeraient pouvoir être plus en contrôle et proactifs. Pour d'autres, on comprend mieux l'envergure et la complexité du travail. L'appropriation des gens de la SAAQ dans l'univers SAP est intéressante. Fierté de ce qui a été accompli. Place à l'amélioration en termes de structure de fonctionnement. M. Aboutanos souligne que les gens sont incités à se dépasser pour atteindre la performance et que les gens sont motivés. Les membres du comité de direction entendent et voient la même chose de leur côté.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les représentants de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes interviennent sur 3 volets soit : le calendrier de suivi du chantier, le mode d'évaluation de la dette, les coûts et les délais. Pour le premier volet, il a été convenu que le suivi de chantier prévu au comité de direction du 11 décembre utilisera les données au 30 novembre. Pour le deuxième volet, l'équipe de CASA confirme que la dette est calculée et évaluée auprès des employés sur le terrain. Finalement, pour le troisième volet, l'Alliance mentionne que les résultats entre les coûts et délais pourront être confirmés après la livraison 0. Les invités quittent la rencontre.	
5.2 DÉCISION – STRATÉGIE D'INTERVENTION AUPRÈS DES PARTENAIRES	M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Manon Gendron et M. Yvon Thériège de CASA se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Gendron indique que CASA va impacter l'ensemble des partenaires dont les échanges sont, pour la plupart, critiques à la continuité des opérations de la Société et de ses partenaires. Elle détaille les objectifs poursuivis dans le plan d'action ainsi que les principaux résultats recherchés. Les principaux enjeux du plan d'action sont : • Assurer une communication adéquate auprès de nos partenaires pour éviter les inquiétudes et les débordements; • Adhésion, au moment opportun, de certains partenaires à notre cible afin d'atteindre les bénéfices escomptés; • Capacité de rédaction ou de modification des ententes à la Société et chez nos partenaires. M^{me} Gendron présente les objectifs de la stratégie de communication avec nos partenaires afin d'obtenir l'aval du comité de direction sur la stratégie d'intervention auprès des partenaires. Considérant : • le nombre de partenaires impliqués dans nos échanges; • les changements en cours avec nos partenaires; • l'impact CASA sur nos échanges; • la préparation de nos partenaires à la venue de CASA, il est demandé d'autoriser : • la mise en œuvre par CASA d'une approche concertée SAAQ envers nos partenaires;	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	la communication avec nos partenaires dans une démarche graduelle coordonnée par CASA. Les membres échangent entre eux et conviennent que la stratégie de communication doit être adaptée en fonction des enjeux d'affaires avec le partenaire et doit se faire et être pris en charge par vice-présidence, mais de façon concertée avec les autres vice-présidences, avant de rencontrer un partenaire. Il est d'abord convenu d'identifier les partenaires qui seront impactés à court terme et de convenir qui interviendra auprès de ceux-ci. M^{me} Gendron quitte la rencontre.	
5.3 DÉCISION – MODE DE PAIEMENT	M^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Yvon Théberge de CASA demeurent au comité pour ce point. M. Malenfant fait une mise en contexte du dossier et en présente les objectifs : - Présenter les différents modes de paiement en ligne préconisés et leurs coûts transactionnels; - Proposer une orientation corporative sur l'utilisation de ces modes de paiement. Trois modes de paiement sont présentés avec leurs avantages et inconvénients soit : par Internet, carte de crédit et Interac en ligne. Considérant que : - Le paiement par Internet est un levier à l'adhésion à la prestation électronique de services; - Selon un sondage récent, le client n'est pas intéressé à utiliser des moyens de paiement tels que les cartes de crédit s'il doit en assumer les frais, Il est recommandé que la Société fasse la promotion d'un nouveau mode de paiement, le paiement par Internet, qui est l'autorisation d'un prélèvement bancaire dans le compte du client lors d'une transaction ou le paiement d'une facture. L'équipe de direction est en accord avec le mode proposé.	Karl Malenfant
5.4 SUIVI SAGIR	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA, informe les membres que l'implantation de SAGIR se fera vers la fin du mois d'octobre et que les gestionnaires ont reçu un communiqué en ce sens. Il précise qu'ils vont porter une attention particulière à la gestion de changement que ce processus engendrera. M^{me} Foldes-Busque et M. Théberge quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE 2019-2021	M. Sébastien Plante de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint au comité de direction pour ce point. MM. Frenette et Plante passent en revue la proposition sur les contributions d'assurance 2019-2021 qui fera l'objet d'une résolution du conseil d'administration en octobre. Ils rappellent, entre autres, les rôles des principaux intervenants dans le processus tarifaire et ainsi que les enjeux du cycle de la révision des contributions d'assurance. M. Plante explique les éléments ayant été pris en considération au regard du financement et précise que la méthodologie utilisée est essentiellement la même qu'au cycle tarifaire précédent. Il explique ensuite les répercussions sur les différentes catégories de véhicules. MM. Frenette et Plante poursuivent en expliquant la capitalisation et les scénarios retenus au regard de celle-ci. M. Frenette présente le scénario final retenu qui prend en compte le financement et la capitalisation des contributions d'assurance 2019-2021 et qui reconnaîtra les bons comportements de la clientèle. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour leur travail. M. Plante quitte la rencontre.	Yves Frenette Dave Leclerc
POINT 7 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT T2 2017	M^{me} Nathalie Noël et M. Guillaume Morand 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} Noël passe en revue les faits saillants concernant le niveau de satisfaction globale de la clientèle qui se maintient à « stable », avec un taux de 8,6. En ce qui a trait aux plaintes, il est noté une baisse de 29 % des plaintes traitées et une hausse de 6 % des plaintes fondées. L'indicateur de la Déclaration de services aux citoyens, quant à lui, est stable. M^{me} Noël et M. Morand quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 DIVERS		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
8.1 PRÉSENTATION DE CASA DANS LES COMITÉS PARITAIRES 2017	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chef du projet CASA, partage à ses collègues sa préoccupation concernant les informations qui circulent à l'intérieur des différents comités paritaires au sujet du projet CASA. Il est convenu que les informations concernant le projet CASA seront présentées à la Table DRH, ainsi qu'au tour de table du Comité ministériel sur l'organisation du travail, et ce, afin d'entendre et de répondre aux préoccupations des membres. Il est aussi convenu qu'une personne responsable de la gestion de changement CASA pourra aussi être présente à la Table DRH.	Karl Malenfant
8.2 CAMPAGNE ENTRAIDE	M. Malenfant, directeur de la Campagne Entraide pour cette année, passe en revue les activités de la campagne Entraide. M. Malenfant demande la collaboration de ses collègues du comité de direction pour appuyer le volet Dons majeurs de l'édition 2017 de la Campagne Entraide. Tous ont donné leur accord en apposant leur signature sur le document d'engagement.	Karl Malenfant
8.3 JOURNÉE EMPLOI TI	M. Malenfant fait part aux membres que toute son équipe de gestion a participé à une journée Emploi TI dans le but de recruter du personnel professionnel pour pourvoir les postes vacants du projet CASA et de la VPTI. Les efforts se poursuivent afin de doter les emplois. La présidente souligne l'implication de son équipe de gestion qui s'est déplacée un samedi pour cette activité ainsi que les personnes de la Direction des ressources humaines.	Karl Malenfant
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 10 octobre 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 10 octobre 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Martin Simard, intérimaire, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Marjolaine Proulx

Invités :

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Rodrigue Côté, VPRHFP

Francine Lépinay, VPRHFP

Danielle Gastonguay, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 25 SEPTEMBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 25 septembre 2017 est adopté après des modifications suggérées aux points 8.1 et 8.3.	
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 point sur la rencontre des gestionnaires qui a eu lieu le 27 septembre dernier et fait un tour de table afin de recueillir les commentaires des membres du comité et de leurs équipes respectives. La présidente et chef de la direction félicite M. Jacob Martin-Malus pour sa nomination au poste de sous-ministre adjoint au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. La présidente et chef de la direction fait le point sur divers projets de loi en cours et qui pourraient avoir des impacts sur nos opérations.	Nathalie Tremblay
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD 3 ^E TRIMESTRE 2017	Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 3^e trimestre 2017 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis. 1. BILAN ROUTIER M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, fait mention d'une légère détérioration du bilan routier en ce qui a trait au nombre de décès pour le mois d'août, mais indique que la tendance pour le mois de septembre est en amélioration. M. Martin Simard, vice-président intérimaire à l'indemnisation des accidentés, précise cependant que bien que le bilan routier s'améliore, les demandes d'indemnisation sont en hausse. 2. CLIENTS Réputation M. Leclerc mentionne que l'indicateur médias est vert et stable. De plus, la nouvelle campagne sensibilisation avec les Canadiens de Montréal est positive.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Déclaration de services aux citoyens M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier, mentionne que l'indicateur relatif à l'évaluation des examens pratiques est à surveiller puisque la mauvaise température et le manque de personnel ont engendré des reports. L'indicateur pour les centres d'appels est en amélioration comparativement à la même période l'an passé. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 3. RESSOURCES HUMAINES Charge Un tour de table de chacune des vice-présidences est fait sur cet indicateur, car la plupart des vice-présidences sont sous surveillance, bien que la tendance soit vers l'amélioration pour la prochaine période. Taux de roulement Le taux de roulement est de 4,8 % et celui-ci est sous surveillance. Bien que selon les seuils d'échantillonnage, ce taux est dans les normes, la présidente et chef de la direction suivra cet indicateur de près. 4. PARTENAIRES Satisfaction des partenaires Aucun commentaire. 5. FINANCIER Aucun commentaire.	
POINT 6 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2018	M^{mes} Francine Lépinay et Danielle Gastonguay 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 présente les orientations budgétaires 2018, les enjeux ainsi que les moyens mis en place pour respecter le cadre financier du gouvernement et celui de la Société. Une croissance des frais d'administration (excluant CASA) de 2,5 % est proposée ainsi qu'une cible d'ETC de 3 340 incluant 144 ETC liés à la réalisation de CASA. La prochaine étape sera l'identification des risques et des besoins par vice-présidence et fixer la réserve pour qu'un état de situation puisse être présenté au comité de direction du 31 octobre	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	prochain. Les membres du comité de direction sont en accord avec ce qui est proposé. Les invitées quittent la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – MODERNISATION DU RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATION	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, explique aux membres que les deux prochains sujets sont présentés à titre informatif puisque ceux-ci devront être soumis dans le cadre de l'analyse des projets d'investissement 2018. Il explique que l'architecture de notre réseau actuel amène certaines limitations. À l'aide d'un schéma, il explique les problématiques reliées à la situation actuelle et les difficultés à soutenir adéquatement toutes les sphères d'activités de la Société. La modernisation du réseau de télécommunication permettrait de soutenir les besoins de la Société en augmentant ses capacités et sa flexibilité tout en diminuant ses coûts.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – ÉVOLUTION DE LA TÉLÉPHONIE	M. Karl Malenfant mentionne que le réseau de la téléphonie constitue une problématique importante en raison de la désuétude de son infrastructure. Ainsi, un projet d'évolution des infrastructures téléphoniques est proposé afin de déployer de façon élargie la téléphonie IP à la Société et de remplacer les composantes désuètes. M^{me} Célyne Girard précise que les lignes d'affaires seront consultées afin d'avoir une vision d'affaires commune en termes de téléphonie.	Karl Malenfant
POINT 9 INFORMATION – SUIVI GLOBAL DES PROJETS TI	M. Karl Malenfant présente les faits saillants et le tableau de bord du plan de base en TI de 2017. Globalement, les projets vont bien. Toutefois, quatre projets sont en attente d'une décision et la charge de travail de ces projets, qui est planifiée à court terme, représente un enjeu versus la capacité des ressources. L'enjeu de la charge versus la capacité sera aussi un enjeu en 2018.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 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 au comité 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} août 2017 au 31 août 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 11 DIVERS		
POINT 11.1 INFORMATION – DÉPLOIEMENT SAGIR	M. Karl Malenfant fait le point sur l'état d'avancement des activités reliées au déploiement de SAGIR. Il mentionne que le centre d'assistance RH ouvrira officiellement le 16 octobre 2017. Il explique les diverses communications prévues pour informer le personnel.	Karl Malenfant
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 31 octobre 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 septembre 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant***es et participants :***

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Christiane Beauchemin, VPIA

Rodrigue Côté, intérimaire, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Denis Charland, intérimaire, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI (visio)

Guy Nadeau, VPCRSV

Marjolaine Proulx

Adjointe administrative

Invités :

Sylvie Chabot, VPRHFP

Francine Lépinay, VPRHFP

Guillaume Morand, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 11 JUILLET 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 11 juillet est adopté avec une modification au point 5.1.	
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 résume les sujets discutés lors de sa rencontre avec la chef de cabinet ainsi que celle avec la présidente du conseil d'administration le 30 août dernier. La présidente et chef de la direction fait part aux membres des sujets discutés lors de sa rencontre avec le président par intérim du Centre des services partagés du Québec le 29 août dernier et à laquelle M. Rodrigue Côté l'accompagnait. La présidente et chef de la direction informe l'équipe de direction qu'elle est allée rencontrer les 129 employés qui ont participé à la première édition intégrée des tournois de golf VPTI et du club social et qui fut un réel succès. Elle félicite le beau travail d'intégration du comité organisateur et invite les membres à y participer l'an prochain. La présidente et chef de la direction mentionne que le dossier des contributions d'assurance 2019-2021 sera déposé au CAP/CVP du 13 septembre pour discussion et pour décision à la séance d'octobre.	Nathalie Tremblay
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD 2 ^E TRIMESTRE 2017	Les membres passent en revue le tableau de bord de la performance pour la période de janvier à juin 2017. 1. BILAN ROUTIER M. Dave Leclerc fait mention d'une amélioration du bilan routier en termes de blessés graves et légers ainsi que de décès. On note également une baisse pour la catégorie « piétons » ainsi que pour la catégorie « motocyclistes », qui demeurent toutefois à surveiller dans les prochains mois. Considérant que le bilan routier demeure sous surveillance constante, M. Leclerc demande que l'appréciation du résultat passe à jaune (à surveiller) au lieu de vert. M. Guy Nadeau, pour sa part, mentionne que le taux de conformité du transport des biens est	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	stable. 2. CLIENTS Satisfaction des clients Le taux de satisfaction des clients demeure stable par rapport à la mesure précédente. Déclaration de services aux citoyens On note une augmentation du nombre de plaintes fondées qui se traduit par une légère détérioration de cet indicateur comparativement à la même période l'an passé. 3. RESSOURCES HUMAINES Capacité Les membres commentent cet indicateur pour chacun de leur secteur. Au global, l'indicateur est au jaune (amélioration). M. Guy Nadeau mentionne qu'une nouvelle cohorte de contrôleurs routiers sera en fonction dans les deux prochaines semaines. L'indicateur demeure jaune, en amélioration. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 4. PARTENAIRES Satisfaction des partenaires Aucun commentaire n'est émis, les indicateurs sont positifs. 5. FINANCIER Capitalisation Le taux de capitalisation est au vert alors que le taux de financement est au jaune, mais ils demeurent stables. 6. ÉLÉMENTS PARTICULIERS Aucun commentaire n'est émis. 7. DÉVELOPPEMENT DURABLE Aucun commentaire n'est émis, les indicateurs sont positifs.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – APPROCHE SYSTÉMIQUE VISANT L’ATTEINTE DE LA CONFORMITÉ	M. Guy Nadeau présente l’approche systémique visant l’atteinte de la conformité à la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules et explique que cette approche est axée sur les actions de sensibilisation tant sur la route et en postes et aires de contrôle qu’en entreprise. M. Nadeau fait état de la situation actuelle et présente les cibles visées : • Renforcer et intégrer les actions de sensibilisation réalisées par les contrôleurs routiers dans le cadre des activités de contrôle. • Adopter une approche systémique novatrice en matière d’amélioration de la conformité basée sur une approche client. • Actualiser les paramètres des politiques établissant les seuils d’intervention par l’introduction de nouvelles mesures correctives basées sur des actions de sensibilisation. • Introduire la dimension du bonus-malus pour reconnaître les bons comportements et dissuader les comportements à risque. Finalement, M. Nadeau présente les bénéfices qui sont attendus pour les clients, pour la Société et pour les employés ainsi que les étapes à venir pour y parvenir.	Guy Nadeau
POINT 7 INFORMATION – GIR 2017 – RISQUES OPÉRATIONNELS – CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES BIENS	M^{me} Nathalie Noël et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour les trois prochains points. M^{me} Noël fait un état de situation du dossier. L’exercice de mise à jour prévue au calendrier a permis d’identifier trois risques évalués à « moyen », dont deux nouveaux risques. Des mesures de contrôle sont en place pour ces trois risques. Aucun risque élevé n’a été identifié.	Guy Nadeau
POINT 8 DÉCISION – GIR 2017 – RISQUES STRATÉGIQUES	M^{me} Nathalie Noël informe les membres que l’indicateur des risques stratégiques analysés demeure inchangé. Toutefois, l’amélioration des indicateurs liés au bilan routier fait en sorte que le risque lié à l’objectif 1.1.1 (Bonifier nos stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun) présente une tendance à la baisse. Cette analyse de risque sera déposée au comité de vérification du 13 septembre prochain et par la suite au conseil d’administration. Les membres sont en accord avec les éléments présentés.	Rodrigue Côté

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – GIR – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LES RISQUES – T3 2017	M^{me} Nathalie Noël présente les faits saillants du rapport trimestriel sur les risques. Les membres commentent certains risques et apportent des précisions pour leur secteur respectif. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe en charge de ce dossier. Cette analyse de risque sera déposée au comité de vérification du 13 septembre prochain et par la suite au conseil d'administration. M^{me} Noël et M. Morand quittent la rencontre.	Rodrigue Côté
POINT 10 INFORMATION – RÉSULTATS FINANCIERS TRIMESTRIELS AU 30 JUIN 2017 : PROJECTIONS FINANCIÈRES ET RISQUES BUDGÉTAIRES 2017	M^{mes} Francine Lépinay et Sylvie Chabot de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour ce point. M^{me} Lépinay présente les faits saillants des résultats financiers trimestriels au 30 juin 2017 pour le Fonds d'assurance et la Société. Elle poursuit avec les faits saillants au regard des projections financières 2017, incluant les projets d'investissements, ainsi que l'évaluation des risques identifiés lors de l'exercice budgétaire 2017. Elle indique que le risque résiduel est faible. Cette analyse de risque sera déposée au comité de vérification du 13 septembre prochain et par la suite au conseil d'administration. La présidente et chef de la direction les félicite pour leur travail. M^{mes} Lépinay et Chabot quittent la rencontre.	Rodrigue Côté
POINT 11 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA 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} mai 2017 au 31 juillet 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.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 DIVERS POINT 12.1 CAMPAGNE ENTRAIDE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et directeur de la campagne Entraide pour les deux prochaines années, présente aux membres les démarches à venir pour la campagne Entraide 2017 dont le thème est « J'ai le don de semer l'espoir ». Il mentionne que la campagne s'échelonnera sur trois semaines, soit du 2 au 20 octobre 2017. Il détaille les principales activités déjà en place et demande la collaboration et la participation des membres du comité de direction et les invite à soumettre des suggestions pour des activités à réaliser pour ramasser des fonds. Les membres échangent et émettent plusieurs idées qui seront soumises au comité organisateur de la campagne. M. Malenfant remercie ses collègues pour leur collaboration.	Karl Malenfant
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 25 septembre 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 janvier 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

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 : Sylvie Chabot, VPRHFP
 Sylvain Cloutier, VPTI
 Sylvie Desrosiers, VPASRR
 Claudine Juneau, VPASRR
 Rémi Richard, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le report du point 9 – Raffiner le dépistage des conducteurs à risque.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 13 DÉCEMBRE 2016	L'aide-mémoire du comité de direction du 13 décembre 2016 est adopté avec une modification apportée au point 4 et au point 9.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS PRÉSENTÉS AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers stratégiques et conviennent des ajustements à y apporter.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres que la date d'audition à la Commission des transports et de l'environnement n'est pas encore connue. Une rencontre d'équipe sera planifiée afin de faire une revue de l'ensemble de la documentation préparée en vue de cette Commission. À la demande de la présidente, certains vice-présidents informent les membres sur certains dossiers. Ainsi, M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés, fait part aux membres que le budget octroyé à la Société pour la gestion du programme d'adaptation des véhicules pour le MTMDET permettra de répondre plus rapidement aux besoins des clients. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, fait le point sur l'appel d'offres du PGI. Les alliances finalistes ont déposé leurs offres dans les délais impartis et l'analyse des documents est en cours depuis le 23 janvier dernier. M. Malenfant fait état des travaux réalisés par le projet « Unification des forêts » qui permettra notamment de garantir le bon fonctionnement des progiciels et des applications en place et à venir. Il remercie toutes les équipes qui ont collaboré au projet. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour le travail réalisé. M. Malenfant rappelle aux membres la stratégie gouvernementale portant sur les « Données ouvertes » et sur les demandes faites en ce sens à la Société, soit de rendre disponibles sur notre site Internet les données portant sur : • Les rapports d'accident; • Les permis de conduire; • Les véhicules en circulation; • Les infractions émises par Contrôle routier Québec;	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Certaines données de la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés.	
POINT 5 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES – VOLET TI	M. Sylvain Cloutier de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joint à l'équipe pour ce point. M. Malenfant passe en revue les principaux risques opérationnels identifiés en fonction des groupes de processus en référence au modèle d'affaires de la VPTI. Pour le volet « Gouvernance », 7 risques ont été identifiés dont 3 faibles, 3 moyens et un élevé qui est l'incapacité à acquérir des biens ou les services en réponse aux besoins, au moment opportun. Ce risque devrait s'atténuer puisque des mesures de renforcement du processus de gestion des appels d'offres ont été mises en place ainsi qu'un comité conjoint d'autorisation des appels d'offres TI dans le but d'être conforme, d'en accélérer le processus et de s'assurer de la disponibilité des biens et services au moment opportun. Les risques évalués à moyen touchant les ressources seront à surveiller en 2017 pour évaluer s'il s'agit d'un risque ponctuel ou s'il faudra en tenir compte dans l'avenir. M. Malenfant poursuit en expliquant les quelques autres risques identifiés à moyen des autres groupes de processus. M. Cloutier quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – DÉMARRAGE KAIZEN – PROCESSUS GÉRER LA RELATION AVEC LES USAGERS (GRU)	M. Rémi Richard de la Vice-présidence aux technologies de l'information et M^{me} Claudine Juneau de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent au comité pour ce point afin de présenter le mandat Kaizen – Processus Gérer la relation avec les usagers (GRU). M^{me} Juneau explique que les processus GRU sont à portée horizontale et permettent la prestation de tous les services, peu importe le mode utilisé par le client soit : GRU 1 : Accueillir et renseigner le client GRU 2 : Prendre en charge les demandes et les documents GRU 3 : Mise à jour de l'identité et des préférences du client. M. Richard explique le contexte du mandat dont le but est d'obtenir une cohérence et un consensus, auprès des vice-présidences, pour les processus communs identifiés précédemment afin d'accélérer la prise de décision à l'arrivée de l'alliance. Il passe ensuite en revue les objectifs et la portée du mandat.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Le début des travaux est prévu le 8 février prochain et les membres sont invités à participer au lancement de ce Kaizen. Les membres donnent leur accord au démarrage du mandat Kaizen GRU. M^{me} Juneau et M. Richard quittent la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Sylvie Chabot de la Vice-présidence aux ressources, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point. M^{me} Chabot présente aux membres la déclaration sur les contrats de services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} novembre et le 31 décembre 2016 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^{me} Chabot quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION – SUIVI DU PROJET PLAQUES PERSONNALISÉES	M^{me} Sylvie Desrosiers de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint au comité de direction pour ce point. M^{me} Girard explique que suite à la rencontre des membres du comité de direction du 22 septembre dernier portant sur l'expérience client pour l'achat d'une plaque personnalisée, des analyses ont été faites afin d'explorer certaines orientations soumises lors de cette rencontre. M^{me} Desrosiers passe en revue chacune des orientations soumises lors de la rencontre du 22 septembre et propose une recommandation pour chacune d'elles en fonction de la faisabilité et des impacts financiers qui en découlent. L'implantation est prévue pour mai 2017. Les membres donnent leur accord au projet en tenant compte des commentaires émis et conviennent que d'autres avenues pourront être explorées dans une prochaine phase si nécessaire. M^{me} Desrosiers quitte la rencontre.	Célyne Girard
POINT 9 INFORMATION – RAFFINER LE DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE	Ce point est reporté.	Célyne Girard Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 7 février 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 février 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
Lyne Vézina, intérimaire, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Johanne Aubin, VPAPSPR
 Amélie Bédard, VPASRR
 Éric Clouâtre, VPTI
 Suzie Coderre, VPASRR
 Rodrigue Côté, VPRHFP
 Caroline Foldes-Busque, VPTI
 Terry Hébert, VPASRR
 Anne-Marie Lemire, VPRHFP
 Guillaume Morand, VPRHFP
 Patrick Morin, VPASRR
 Yvon Théberge, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
PRÉSENTATION D'UN NOUVEAU PRODUIT VISIO VPTI	MM. Éric Clouâtre, Luc Racine et Jean-François Lavoie de la Vice-présidence aux technologies de l'information présentent un nouveau produit visio mobile compatible avec tous les périphériques permettant l'utilisation de la visioconférence dans les salles de réunion ou bureaux de la Société non équipés de cette technologie. La présidente et chef de la direction les félicite pour cette belle initiative.	Karl Malenfant
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 7 FÉVRIER 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 7 février 2017 est adopté avec une modification au point 5.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS PRÉSENTÉS AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers à présenter au comité de direction et conviennent des ajustements à y apporter.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait un suivi des principaux sujets traités lors des séances du conseil d'administration et de ses comités tenus la semaine dernière. Elle souligne notamment l'appréciation des membres du comité de vérification et de la performance (CVP) et du conseil d'administration au regard de la qualité du rapport annuel sur la gestion intégrée des risques. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour cet excellent travail collectif et elle souligne également le leadership de M. Yves Frenette dans ce dossier. Il est convenu qu'une copie du rapport sera transmise aux membres du comité. Les membres du CVP ont aussi souligné l'excellence du travail de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP) à la suite de l'évaluation sur la fonction d'audit interne qui doit être réalisée aux 5 ans par une firme externe indépendante. Une lettre de félicitations, sous la signature conjointe du président du CVP et de la présidente et chef de la direction, a été transmise à M^{me} Hoda Abdel Malak, ancienne directrice de la DVIEP, et au directeur actuel, M. Daniel Pelletier, et son équipe afin de les féliciter pour leur travail. La présidente et chef de la direction informe les membres des résultats des placements du Fonds	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	d'assurance à la Caisse de dépôt et placement du Québec au 31 décembre 2016 qui sont de 6,4 % alors que notre cible à long terme est de 5,06 %. Le retour au travail des juristes en grève depuis le 24 octobre 2016 étant prévu pour les prochains jours, la présidente et chef de la direction en profite pour saluer le travail colossal et intense accompli durant cette période par les cinq cadres et leur personnel de soutien. Au nom des membres du comité de direction, M^{me} Tremblay souligne toute son admiration et sa reconnaissance. À la suggestion de M^e Gauthier, il est convenu qu'une lettre personnalisée serait transmise au personnel administratif afin de souligner leur travail extraordinaire et leur soutien durant cette période. La présidente et chef de la direction informe les membres que le dévoilement du bilan routier aura lieu le 4 avril prochain. Elle souligne aussi la fin de la consultation publique en sécurité routière ce vendredi 3 mars.	
POINT 5 DÉCISION – ADHÉSION À SAGIR (SGR2)	M^{me} Caroline Foldes-Busque de la Vice-présidence aux technologies de l'information et MM. Rodrigue Côté et Yvon Théberge de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Théberge présente la vision du projet qui est de contribuer au programme de transformation de la Société en simplifiant la gestion des ressources humaines et en augmentant la performance de l'organisation. Pour ce faire, il explique les objectifs du projet qui vise une adhésion complète à SAGIR par la Société qui permettra : • aux employés et gestionnaires de la SAAQ d'accéder au libre-service RH et assiduité • d'éliminer les saisies multiples avec ARH • de conserver les fonctionnalités RH non offertes par SAGIR En attendant l'intégration au PGI SAAQ, les données seront maintenues dans ARH pour limiter les impacts sur l'information de gestion RH et les tableaux de bord, ainsi que sur les systèmes satellites et DEMUs. M. Théberge explique que les changements apportés ajouteront une plus-value pour la Société et fait part des bénéfices. La finalité du projet est prévue le 31 octobre prochain. Il est demandé de porter une attention particulière aux impacts que pourrait avoir cette adhésion sur l'organisation du travail de certaines personnes en région, notamment à la VPCRSV.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres du comité sont en accord avec l'adhésion à SAGIR. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour le travail effectué. M. Théberge et M^{me} Foldes-Busque quittent la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – ENTENTE ENTRE LA SAAQ ET LA COOP ZONE ACTIVE	M. Rodrigue Côté poursuit avec l'entente de financement entre la SAAQ et la Coop Zone active qui s'est terminée en décembre 2016. Il rappelle que cette entente est basée sur le programme d'aide financière pour les activités physiques hors siège social qui date de 2014. Une analyse de comparables dans d'autres ministères et organismes nous indique que le montant moyen offert au personnel inscrit dans un centre de conditionnement physique est de 94 \$, soit un montant supérieur à celui offert par la Société qui est de 75 \$. Dans ce contexte, et dans la perspective qu'il s'agisse notamment d'un moyen d'attraction et de fidélisation des employés et de la réduction de l'absentéisme par la mise en forme, il est recommandé de : • Modifier le programme d'aide financière pour l'activité physique hors siège social et d'offrir aux employés en région, un remboursement de 50 % du prix de l'abonnement, jusqu'à concurrence de 100 \$ par année; • Hausser la contribution pour chaque membre abonné de la Coop à 85 \$, considérant que la différence de 15 \$ avec le montant octroyé hors siège social est considérée comme un montant compensatoire pour les coûts d'énergie et d'entretien défrayés par la Société. Les membres approuvent la recommandation.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – DURABILITÉ DES DÉCISIONS	M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (VPIA), explique que les processus mis en place depuis 2012 pour réduire l'inventaire liés aux contestations de la clientèle accidentée à l'égard de décisions portant sur l'octroi des indemnités prévues à la Loi sur l'assurance automobile ont porté fruit. Les résultats au 31 décembre 2016 indiquent que les mesures entreprises ont permis d'accroître la durabilité des décisions émises à l'égard de la clientèle. Ainsi, par rapport à 2015, les plaintes ont diminué de 16 %. De plus, depuis le début des travaux en 2012, les contestations en révision ont diminué de 25 % et les contestations au TAQ ont diminué de 24 %. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe de la VPIA pour résultats obtenus.	Christiane Beauchemin
POINT 8 INFORMATION – RAFFINER LE	M ^{me} Terry Hébert et M. Patrick Morin de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier	Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE	se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M^{me} Célyne Girard explique que suite aux commentaires émis par les membres du comité lors d'une rencontre de travail, l'équipe est allée plus loin pour raffiner davantage le dépistage des conducteurs à risque. M^{me} Lyne Vézina poursuit et propose une vision en 3 points afin de raffiner le dépistage des conducteurs à risque : • Sensibilisation de la clientèle aux maladies à risque; • Responsabilisation des citoyens et des professionnels de la santé; • Accompagnement de la clientèle dans sa démarche. M^{me} Hébert et M. Morin expliquent la stratégie proposée afin de déterminer le meilleur processus de dépistage. Pour ce faire, un projet pilote d'un an comportant différentes modalités est proposé aux membres. S'ensuit une discussion où les membres du comité font part de leurs commentaires et modifications à apporter au regard de certaines modalités proposées. Selon les statistiques, il est demandé d'analyser le moment où devrait être placé le contrôle statutaire. Il est aussi proposé de s'adjoindre le Protecteur du citoyen dans notre démarche ainsi que tout autre organisme ou comité qui pourrait nous supporter et nous alimenter dans la gestion du changement et atténuation du risque. Il est aussi proposé de faire des liens avec les CLSC. Les participants sont invités à revenir présenter à un prochain comité de direction une nouvelle version du napperon intégrant les commentaires reçus.	
POINT 9 PRÉPARATOIRE – RÉUNION DES GESTIONNAIRES	M^{me} Anne-Marie Lemire et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M^{mes} Amélie Bédard et Suzie Coderre de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier et M^{me} Johanne Aubin de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent à l'équipe de direction pour ce point. Les membres échangent sur le déroulement de la rencontre qui portera sur les résultats 2016 et priorités 2017 en lien avec le plan stratégique 2016-2020 ainsi que sur le plan de pérennité/PGL.	
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 7 mars 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 mars 2017

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Claudette Viau, intérimaire, VPIA
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Lyne Vézina, intérimaire, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay
Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Johanne Aubin, VPAPSPR
Isabelle Carrier, VPASRR
Rodrigue Côté, VPRHFP
Renée Delisle, VPASRR
Nathalie Dubreuil, VPRHFP
Caroline Foldes-Busque, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 28 FÉVRIER 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 28 février est adopté avec des modifications apportées aux points 7 et 8.	
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 DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant mentionne que plusieurs projets d'investissement hors PGI sont terminés, passant de 47 à 33. Des 33 projets, un seul est à surveiller, mais il est en voie d'être régularisé, soit celui des plaques personnalisées. Trois dossiers débiteront prochainement soit Expérience client, Communications unifiées et Services bureautiques élargis. Pour la bureautique, il mentionne que le projet Unification des forêts est maintenant terminé. Pour ce qui est d'Office 365, 5 500 postes de travail sont maintenant migrés équivalant à 63 % du déploiement. L'objectif est de terminer le déploiement à la fin mars. Depuis le début du déploiement, on a relevé 500 incidents et ils sont fermés à 96 %. En ce qui concerne la charge versus la capacité de la VPTI, tout est sous contrôle. Une hausse de tentatives d'intrusion malicieuse dans nos systèmes a été observée et notre niveau de vigilance s'est accru à cet égard. M. Malenfant résume les prochaines étapes à venir avant la signature du contrat avec l'Alliance retenue (LGS-IBM/SAP) suite à l'appel d'offres pour la réalisation du projet CASA. Il ajoute que 100 personnes de la VPTI ont manifesté leur intérêt à prendre part au projet. Toujours dans le cadre de ce projet, il mentionne que la phase 1 des aménagements devrait être complétée d'ici la fin mars.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard indique que les indicateurs de la Déclaration de services aux citoyens se maintiennent en haut de 80 %. Les données au comptoir n'étaient toutefois pas disponibles. Elle prévoit un mois de mars plus achalandé en raison de reports, dus à la mauvaise température, depuis le début de l'année. Concernant Services Québec, M^{me} Girard mentionne qu'un bilan conjoint avec le MTESS est en préparation pour les sites pilotes de Roberval et de Lebourgneuf, et sera terminé d'ici quelques jours. Elle mentionne également que d'ici la fin mars, un nouveau projet pilote débutera avec le centre de services de St-Joseph-de-Beauce et la Société deviendra alors mandataire pour Services Québec. Les employés de ce centre suivront une formation afin de leur permettre de donner le service. Elle ajoute que l'échéance des baux des deux organismes sera aussi arrimée. M^{me} Girard informe les membres qu'au même titre que le Portail Services Québec – Citoyen, un portail Entreprise sera bientôt disponible permettant aux entreprises d'avoir une seule porte d'entrée Web donnant accès à plusieurs services. D'ici juin, les services offerts par la Société pour les entreprises seront aussi disponibles via ce site. M^{me} Girard partage l'appréciation et les commentaires recueillis à la suite de la réunion des gestionnaires tenue le 1^{er} mars dernier, et elle résume les sujets discutés lors de sa rencontre avec les gestionnaires de sa vice-présidence le lendemain.	
	<u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (C. Viau, intérimaire)</u> M^{me} Viau fait un suivi à la suite du retour au travail des juristes qui étaient en grève depuis 4 mois et souligne l'appui reçu des ressources humaines pour faciliter leur retour au travail. Par ailleurs, M^{me} Viau indique que 4 postes de juristes seront affichés prochainement afin d'aider à réduire l'inventaire au Tribunal administratif du Québec. M^{me} Viau mentionne qu'une nouvelle cohorte, entrée en fonction au Centre de relations avec les accidentés à la fin de février, viendra prêter main-forte au reste de l'équipe.	
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette mentionne que l'application des modalités reliées à la gestion de ressources humaines liée aux projets de transformation (<i>règles de vie</i>) soulève certains enjeux. Il mentionne que chaque	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	vice-président sera rencontré pour s’assurer d’une compréhension commune et valider si des outils supplémentaires sont nécessaires. M. Frenette indique qu’il prévoit déposer un plan de réalisation, avec les rôles et responsabilités de chacun, en lien avec les travaux relatifs aux contributions d’assurance, et ce, pour les années à venir. La production des états financiers ainsi que du Rapport annuel de gestion progresse bien. Pour la charge de travail des employés versus la capacité, M. Frenette indique que tout est au vert, mais sous surveillance. M. Frenette fait part des commentaires recueillis sur la rencontre des gestionnaires du 1^{er} mars dernier, et qui se sont avérés en grande majorité très positifs.	
	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (L. Vézina, intérimaire)</u> M^{me} Vézina indique que les équipes sont à faire les analyses des données du bilan routier 2016 en vue du dévoilement prévu le 4 avril prochain. M^{me} Vézina partage quelques informations concernant la consultation publique sur la sécurité routière qui a pris fin le 3 mars dernier. Près de 35 000 personnes ont visité le site Web de la consultation et, de ce nombre, plus de 7 700 se sont exprimés. Les séances publiques ont permis à 150 groupes et 250 citoyens de s’exprimer. Dans un premier temps, un rapport synthèse sera produit et publié au printemps, suivra un rapport de recommandations qui sera transmis au ministre et pouvant mener à des modifications législatives. La présidente et chef de la direction souligne l’excellent travail fait par toute l’équipe. Cette consultation s’est préparée et effectuée dans un court laps de temps, et c’était un défi de taille d’en faire un succès. Ils ont su maintenir le tempo d’une région à l’autre et faire en sorte que les gens se sentent écoutés. Félicitations à toute l’équipe et félicitations spéciales à celui qui a su rassembler et former une équipe pour tenir cette consultation, M. François Rémillard, directeur par intérim des relations avec les partenaires en sécurité routière.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Directrice des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M^{me} Gauthier fait un suivi du retour au travail des juristes et souligne qu'elle aura à prioriser les demandes qui lui sont faites afin de gérer adéquatement la charge de travail de ceux-ci.	
	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau partage la satisfaction de son équipe de gestion relativement à la rencontre des gestionnaires du 1^{er} mars dernier et la qualité et diversité des dossiers traités. M. Nadeau indique que le rapport qui émanera de la consultation publique sur la sécurité routière lui sera également utile puisqu'il lui permettra d'ajuster la stratégie opérationnelle de Contrôle routier Québec. La période de dégel a débuté le 27 février dans la zone 1, et le 6 mars dans la zone 2.	
	La présidente propose de tenir une deuxième rencontre des gestionnaires, à l'automne, afin de permettre à certains de ceux-ci de venir présenter des dossiers à leurs collègues. Les membres sont en accord avec cette proposition. Les adjoints des vice-présidents seront contactés afin de répertorier les sujets potentiels qui pourraient être présentés.	Nathalie Tremblay
POINT 5 DÉCISION – SÉLECTION D'UNE AGENCE DE PUBLICITÉ POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} OCTOBRE 2017 AU 30 SEPTEMBRE 2020	M^{me} Johanne Aubin 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^{me} Aubin soumet pour approbation des membres du comité une demande d'autorisation d'aller en appel d'offres pour la sélection d'une agence de publicité pour la période du 1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2020, d'une valeur maximale de 18 M\$. Le contrat actuel vient à terme en septembre 2017. Elle explique que la valeur du contrat est identique aux années antérieures, et qu'une marge contractuelle annuelle est incluse afin de réaliser des campagnes non prévues pouvant survenir en cours d'année. Les sommes allouées seront soumises au processus budgétaire annuel. Les membres approuvent la recommandation. La demande sera soumise au comité de sécurité routière du 21 mars 2017 et au conseil d'administration du 22 mars. M^{me} Aubin quitte la rencontre.	Lyne Vézina

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Nathalie Dubreuil et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres 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} janvier 2017 au 31 janvier 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^{me} Dubreuil et M. Côté quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 7 DÉCISION – MODIFICATIONS LÉGISLATIVES – SOMMAIRE	M^{mes} Renée Delisle et Isabelle Carrier de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier et M^{me} Caroline Foldes-Busque de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Célyne Girard rappelle aux membres que certaines modifications législatives devront être apportées dans le cadre de l'implantation du PGI, et ce, afin d'être en mesure d'implanter les mesures structurantes identifiées au projet. L'objectif de cette présentation est de statuer sur les mesures devant être priorisées dans le cadre de ces modifications. M^{me} Carrier passe en revue les différentes mesures identifiées et précise les bénéfices pour chacune. Les membres échangent sur certaines mesures dont, notamment, celle visant à tarifier la masse totale en charge déclarée (MTC) les véhicules actuellement visés par la tarification par essieux, et utiliser la définition de Transport Canada pour le camion. Pour cette mesure, il est demandé d'analyser les conséquences sur les conducteurs qui ne se déplacent pas hors Québec et s'assurer que les camionneurs indépendants aient voix au chapitre. Il faudra aussi analyser les impacts d'utiliser certaines définitions de Transport Canada. Une analyse des impacts sur la sécurité routière est aussi demandée pour la mesure touchant la tarification selon la masse totale en charge déclarée pour les camions commerciaux qui tirent une remorque dont le PNBV est égal ou supérieur à 4500 kg. Parmi toutes les mesures présentées, huit ont été identifiées par les membres du comité comme étant essentielles, incluant celles citées précédemment.	Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Pour les prochaines étapes, il est convenu que pour être en mesure de soumettre les propositions au ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, les synthèses de ces modifications devront être prêtes en juillet. En ce qui concerne la structure de gouvernance, la présidente et chef de la direction demande que celle-ci veille à rassembler et intégrer tous les changements qui pourraient être proposés au ministre, et ce, peu importe la source. La présidente et chef de la direction remercient les invitées pour la clarté du document. Les invitées quittent la rencontre.	
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
9.1 INFORMATION - BILAN DES SUBVENTIONS DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE VERSÉES EN 2016	Certains membres se disent intéressés à être informés des conclusions de certaines recherches en sécurité routière.	Lyne Vézina
9.2 INFORMATION - BILAN 2016 DES SUBVENTIONS AUX INITIATIVES POLICIÈRES ET MUNICIPALES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE	Pour ce point, la présidente et chef de la direction demande de vérifier les raisons de certains écarts entre les montants versés en 2016 versus ceux de 2015. Elle veut s'assurer que les initiatives se poursuivent.	Lyne Vézina
9.3 INFORMATION - BILAN DES COMMANDITES OCTROYÉES EN 2016 PAR LA SOCIÉTÉ	Aucun commentaire.	Lyne Vézina
9.4 INFORMATION - BILAN DES INVESTISSEMENTS AU 31 DÉCEMBRE 2016 ET PROGRAMMATION 2017	Aucun commentaire.	Lyne Vézina
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 28 mars 2017.	

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

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Claudette Viau, intérimaire, 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 :	Linda Bellware, VPRHFP
	Kathy Boulanger, VPRHFP
	Denis Charland, VPRHFP
	Terry Hébert, VPASRR
	Anne-Marie Lemire, VPRHFP
	Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP
	Guillaume Morand, VPRHFP
	Patrick Morin, VPASRR
	Lyne Vézina, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 7 MARS 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 7 mars 2017 est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers stratégiques et conviennent des ajustements à y apporter.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres que la Commission des transports et de l'environnement s'est donné un mandat d'initiative visant l'utilisation sécuritaire des appareils de téléphonie mobile au volant et veut entendre sur ce sujet la Société, le CAA et des coroners. La représentante de la Société à cette Commission sera M^{me} Lyne Vézina. La présidente et chef de la direction souligne la proactivité des équipes à la suite de la tempête de neige survenue dans la nuit du 14 mars dernier où plusieurs personnes ont subi un accident. Des messages sur le site Web et médias sociaux rappelaient spécifiquement à ces personnes qu'ils pouvaient nous contacter. La présidente et chef de la direction fait un suivi des principaux sujets traités lors des rencontres du conseil d'administration et de ses comités qui ont eu lieu dans les deux dernières semaines. Les membres du comité des technologies de l'information et du comité de la vérification et de la performance ont notamment fait part de leur satisfaction au regard du processus et des documents présentés concernant le PGI. Dans le cadre de l'exercice annuel d'évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du CA et de ses comités, les membres ont souligné leur appréciation envers les membres du comité de direction et leur ouverture et écoute au regard de leurs préoccupations. Ils ont aussi souligné la qualité des dossiers présentés ainsi que la transparence et compétences de la direction. La présidente et chef de la direction informe les membres qu'une rencontre est prévue le 30 mars prochain avec le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports en vue du dévoilement du bilan routier prévu le 4 avril prochain. Quelques autres sujets y seront aussi discutés.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – RAFFINER LE DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE	M^{me} Terry Hébert et M. Patrick Morin de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire du réseau routier et M^{me} Lyne Vézina de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Girard introduit le point en rappelant aux membres que cette nouvelle version du projet a pris en considération les commentaires émis lors du comité de direction du 28 février dernier. M^{me} Hébert poursuit et explique les modifications apportées au projet-pilote visant à dépister les conducteurs à risque. Les membres sont en accord avec l'ensemble du projet qui leur a été présenté et conviennent des prochaines étapes. La présidente et chef de la direction les félicite pour leur travail. Les invités quittent la rencontre.	Célyne Girard
POINT 6 INFORMATION – SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE S2 - 2016	M^{me} Anne-Marie Lemire et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres pour ce point. M^{me} Lemire explique les résultats des différents sondages inscrits dans le processus systématique d'écoute de la clientèle de la Société. <u>Sondage sur la satisfaction de la clientèle</u> L'indice de satisfaction global de la clientèle de la Société se maintient et est de 8,6/10 comparativement à 8,5/10 en 2015. Les améliorations proposées par la clientèle sont : • fournir plus d'information sur les lois et leurs modifications; • améliorer les services en ligne (site Web, clarté et procédures); • améliorer la courtoisie du personnel; • diminuer les délais d'intervention et de réponse. <u>Sondage sur l'image de la Société</u> La perception de la population se maintient en ce qui concerne l'appréciation du travail de la Société relativement : • à la sensibilisation à la sécurité routière et à la prévention;	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	à la gestion de l'accès au réseau routier. La Société est mieux perçue par la population dans son rôle de surveillance et de contrôle du transport routier des personnes et des biens passant de 62 % à 66 %. Une précision devra cependant être apportée à la question portant sur la détermination des contributions d'assurance et la gestion des fonds publics pour une meilleure compréhension. <u>Sondage sur les attentes et les perceptions des Québécois à l'égard de la sécurité routière</u> Des six enjeux sociaux soumis aux répondants, on remarque que celui concernant les accidents de la route est en baisse d'une position par rapport à 2014. Il sera à surveiller s'il descend encore. Les prochains sondages sont prévus au premier semestre 2017. <u>Résultats de la Déclaration de services aux citoyens (DSC)</u> M^{me} Lemire passe en revue les résultats détaillés des engagements généraux et des engagements spécifiques de la DSC. Pour les engagements généraux, les plaintes fondées ont diminué, passant de 175 à 165 alors que les plaintes reliées aux engagements spécifiques ont augmenté passant de 47 à 67. <u>Bilan des plaintes et commentaires</u> Au 2^e semestre 2016, le nombre de plaintes a diminué de 22 % passant de 3 299 à 2 583. M. Morand quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – BILAN DE L'AMÉLIORATION DU PROCESSUS DES PLAINTES – NOUVEAU RAPPORT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	M^{me} Kathy Boulanger de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à M^{me} Lemire et à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Boulanger explique qu'une démarche d'amélioration du processus de gestion des plaintes a été réalisée, en collaboration avec l'ensemble des vice-présidences, visant à augmenter la satisfaction de la clientèle et à accroître l'efficacité et l'efficience de ce processus. Des pistes d'amélioration ont été ciblées en 2016 et la mise en œuvre se fera en 2017. M^{me} Boulanger passe en revue chacune des améliorations identifiées et leurs échéanciers. Celles-ci visent trois axes : • l'accessibilité au service; • le traitement de la plainte; • la reddition de comptes. M^{me} Lemire présente ensuite le prototype du rapport sur la satisfaction de la clientèle qui met à l'avant-plan les attentes de la clientèle, les engagements de la Société et la satisfaction de la clientèle envers ses attentes. Les membres échangent sur le document et font part de quelques commentaires. Les membres se disent très satisfaits de la nouvelle forme proposée. À la demande de la présidente et chef de la direction, il est convenu que le prochain rapport qui sera présenté au comité de direction sera sous cette nouvelle forme, et ce, bien que celui-ci sera encore en construction. Les membres approuvent donc la recommandation de poursuivre les travaux d'implantation découlant de l'amélioration des processus de gestion des plaintes et des commentaires et d'utiliser le nouveau modèle de rapport pour la reddition de comptes sur la satisfaction de la clientèle. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour leur travail.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2016 ET CAPITALISATION DU PGI	M^{mes} Marie-Hélène Malenfant et Linda Bellware ainsi que M. Denis Charland de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Charland présente les faits saillants des états financiers 2016 pour le Fonds d'assurance et la Société. <u>Fonds d'assurance</u> Le Fonds d'assurance termine l'année 2016 avec un excédent de 795 M\$ comparativement à 575 M\$ en 2015. Le taux de financement de l'année courante est de 101 % et le taux de capitalisation est de 132 % comparativement à 122 % l'an dernier. M^{mes} Malenfant et Bellware poursuivent en expliquant les variations du passif actuariel. Les membres conviennent que la situation financière s'explique principalement par des variables économiques telles que les revenus de placement. <u>Société</u> L'excédent réalisé a permis à la Société de réduire le déficit cumulé lié à la gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier. Le solde de ce déficit cumulé est de 183,8 M\$ au 31 décembre 2016. Depuis 2013, les excédents réalisés ont permis de faire passer le déficit cumulé de 216,4 M\$ à 183,8 M\$, soit une diminution de 32,6 M\$. Les dépenses de 69,6 M\$ de Contrôle routier, quant à elles, respectent l'entente de financement avec le ministère des Finances. <u>Capitalisation du PGI</u> M. Yves Frenette remet aux participants un document présenté au comité de vérification et de la performance (CVP) le 21 mars 2017 sur la capitalisation du PGI. Il explique les analyses internes qui ont été faites et dont les conclusions étaient à l'effet que la Fiducie pouvait faire l'acquisition du PGI, puisqu'il était démontré qu'il était dans l'intérêt des assurés et visait clairement à faire fructifier le patrimoine fiduciaire sans en compromettre sa stabilité financière. Une opinion juridique externe en vient à ces mêmes conclusions.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Toutefois, un enjeu a été soulevé par le Vérificateur général du Québec (VGQ) à l'effet que la Loi constitutive ne permet pas au Fonds d'assurance d'être propriétaire du PGI qui servira à la réalisation de l'ensemble des activités de la Société, ce qui entraînera une situation de non-conformité. Aucune opinion juridique n'a été fournie à la Société concernant ce point. M. Frenette explique ensuite aux membres les options possibles suite à cette opinion et les risques reliés à chacune des options. Le CVP a donc approuvé la recommandation suivante : • De capitaliser le PGI dans la SAAQ; • De mettre en œuvre des mesures de mitigation; • De poursuivre notre réflexion sur l'évolution à apporter à la Loi constitutive pour tenir compte de l'évolution de notre logistique d'affaires d'assureur public. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 9 DÉCISION – SOIRÉE RECONNAISSANCE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, propose que la Soirée de reconnaissance 2017, qui souligne la contribution des retraités de la dernière année et du personnel de la Société qui travaille depuis 25 ans dans la fonction publique, se tienne à l'Agora du siège social de la Société le mercredi 20 septembre 2017. Il est aussi proposé de conserver la même formule conviviale que par les années passées. Le coût par personne est du même ordre que par les années passées. Les membres du comité de direction, les membres du conseil d'administration, le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, ainsi que des représentants des syndicats seront aussi invités à cette activité. Les membres du comité de direction donnent leur accord à cette proposition.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉCISION – PRIX D'EXCELLENCE SAAQ	M. Leclerc soumet pour approbation le scénario pour la tenue du 3^e Gala des Prix d'excellence SAAQ. Il relate les faits saillants de l'an dernier et propose de reconduire la même formule qu'en 2016, d'ajuster les formulaires pour faciliter la préparation des mises en candidature et l'évaluation des jurés et de changer le nom de la catégorie <i>Gestion des personnes</i> pour <i>Gestionnaire d'exception</i>, plus évocateur et représentatif de cette catégorie. La période de mise en candidature sera du 1^{er} mai au 22 juin 2017 et l'activité se tiendra le 16 novembre 2017. Les membres sont en accord avec ce qui est proposé.	Dave Leclerc
POINT11 DIVERS 11.1 SUPPORT – CENTRE DE COMPÉTENCES AGILE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, informe les membres que sa vice-présidence a développé un centre de compétences Agile et que son équipe donne du support aux autres vice-présidences dans ce domaine lorsque nécessaire. Comme un appel d'offres sera éventuellement publié en lien avec le centre de compétences Agile, M. Malenfant demande aux vice-présidences d'analyser leurs besoins en ce domaine et de l'informer afin d'intégrer leurs besoins à l'appel d'offres. Les coûts découlant de ces besoins seront assumés dans chacune des vice-présidences.	Karl Malenfant
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	Un comité de direction spécial portant sur CASA se tiendra le 31 mars 2017. La prochaine séance du comité de direction régulier se tiendra le 11 avril 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 11 avril 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
Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP
Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR
Béatrice Farand, VPAPSPR
Régis Gagnon, VPCRSV
Karine Morneau, VPRHFP
Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant au point 11 - Divers : 11.2 : Semaine de l'activité physique 2017 – Yves Frenette	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 28 MARS 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 28 mars 2017 est adopté sans modification et celui du 31 mars 2017 est adopté avec une modification au point 2.2.	
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 souligne la bonne couverture médiatique lors du dévoilement du bilan routier 2016, et qui a notamment permis de relayer les bons messages. Elle félicite et remercie les équipes pour leur travail. La présidente et chef de la direction fait le suivi du dossier CASA, lequel a été traité au comité conjoint des technologies de l'information (CTI) et de vérification et de la performance (CVP). Afin de donner suite aux commentaires émis lors de cette rencontre, le dossier sera présenté à nouveau au CTI/CVP du 11 mai prochain, et par la suite au CA du 18 mai. La présidente et chef de la direction mentionne que le projet de rapport sur l'application de la Loi constitutive de la Société, qui doit être déposé à l'Assemblée nationale tous les 10 ans, a été préparé par l'ÉNAP. Une copie sera transmise aux membres du comité de direction avant le dépôt prévu au conseil d'administration du 18 mai prochain. La présidente et chef de la direction fait part à l'équipe de direction que M^{me} Célyne Girard a représenté la Société à la conférence de presse donnée par le ministre responsable du projet et qui a eu lieu au centre de services de Lebourgneuf pour annoncer que Services Québec est la nouvelle porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises sur tout le territoire.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRIEL 1- 2017	La revue du tableau de bord est commentée par les membres, lorsque requis. 1. BILAN ROUTIER M. Dave Leclerc précise que le bilan routier au 31 mars 2017 est en amélioration avec une diminution du nombre de blessés graves et de blessés légers. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 2. CLIENTS <u>Satisfaction des clients</u> Pour la clientèle accidentée de la route, M^{me} Christiane Beauchemin souligne que le dernier sondage démontre un taux de satisfaction de 8,05 avec une cible de 8. <u>Utilisation des services électroniques</u> Le taux d'utilisation de la prestation électronique de services (PES) est à 25,5 % versus une cible de 24,2 %. Toutefois, une détérioration momentanée est à prévoir au prochain trimestre puisque beaucoup de clients se présenteront en centres de services compte tenu de la nature des transactions qui ne sont pas offertes en PES. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 3. RESSOURCES HUMAINES <u>Charge</u> M. Dave Leclerc informe les membres du départ de deux gestionnaires de son équipe. Les postes seront affichés prochainement. M^{me} Célyne Girard mentionne également qu'elle a des postes à doter, mais qu'elle attend de connaître les ressources qui seront affectées à CASA avant de pourvoir ses postes. Pour sa part, M. Guy Nadeau mentionne qu'il est en sous-effectif malgré l'arrivée d'une cohorte de contrôleurs routiers en février, et ce, en raison de plusieurs départs non prévus. Il prévoit embaucher une nouvelle cohorte dès le printemps 2018 qui pourra être opérationnelle à l'automne 2018, car le processus de formation est de 6 mois. Il regarde également la possibilité d'augmenter le nombre de candidats pour la prochaine cohorte.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Christiane Beauchemin, quant à elle, mentionne que l'augmentation de l'inventaire des dossiers au Tribunal administratif devrait se stabiliser avec la fin de la grève des juristes. M. Karl Malenfant mentionne que l'indicateur est vert et stable. La volumétrie des besoins en ressources reliée à CASA a été déterminée, et il pourra maintenant pourvoir les postes de sa vice-présidence en tenant compte de la volumétrie déterminée. M. Yves Frenette précise que l'indicateur de sa vice-présidente est vert, mais demeure sous surveillance. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 4. PARTENAIRES Aucun commentaire. 5. FINANCIER <u>Taux de financement</u> Bien que le taux de financement soit de 94 % alors que la cible est de 100 %, M. Frenette indique que les actions en cours devraient faire en sorte que celui-ci s'améliore. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – NOUVELLE POLITIQUE CONCERNANT LES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, soumet aux membres, pour approbation, une politique concernant les contributions financières en matière de sécurité routière. Il explique que suite à une restructuration en 2015 de sa vice-présidence, il était logique de fusionner les deux fonds alloués au soutien financier aux partenaires puisque le but est le même soit de soutenir divers projets et initiatives qui mènent et qui concourent à l'atteinte de la mission de la Société. Ainsi, le fonds relié aux commandites et celui relié aux subventions aux initiatives policières et municipales en matière de sécurité routière seront regroupés. Les membres suggèrent un ajustement à la politique en lien avec le versement de la contribution financière et approuvent le regroupement, au sein d'une même et unique politique et d'un seul poste budgétaire, des deux programmes de soutien financier aux partenaires et d'en confier la responsabilité à la Direction des relations avec les partenaires en sécurité routière.	Dave Leclerc
POINT 7 INFORMATION – PROJET DE CONSOLIDATION DES ACTIVITÉS D'ENQUÊTE – VOLET SIGNALLEMENT	M. Régis Gagnon de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV) se joint à l'équipe de direction pour ce point. M. Guy Nadeau, vice-président, explique qu'ils reçoivent fréquemment des signalements provenant d'usagers de la route, et de représentants d'entreprises concernant certains conducteurs et propriétaires de véhicules lourds qui ne respectent pas les dispositions législatives et réglementaires. Ainsi, afin de mieux s'outiller dans le traitement et le suivi de ces signalements, le processus a été revu afin de se doter d'une structure formelle connue et reconnue par les professionnels de la route, et de l'industrie du transport, pour signaler les situations de non-conformité. M. Gagnon explique la démarche proposée ainsi que les bénéfices attendus du projet, tant pour les clients, que pour la Société. Il passe en revue les améliorations proposées dont, entre autres, l'établissement d'un protocole de confidentialité et un accès unique et plus direct pour faire un signalement. Il passe ensuite en revue le plan de communication établi pour faire connaître ce projet à l'industrie, dans un premier temps, et, dans un deuxième temps, à la population générale. La présidente et chef de la direction souligne qu'il serait important que ce projet soit relié à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (lanceurs d'alertes), et avoir éventuellement une porte d'entrée unique pour ce genre de signalements. Toutefois, rien n'empêche de mettre le projet de la VPCRSV de l'avant tel que prévu. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour leur travail.	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – SONDAGE 2017 SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	M^{me} Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M^{me} Morneau et M. Côté rappellent que ce sondage vient mesurer la qualité du climat tant au sein des équipes que dans l'ensemble de l'organisation et permet aux gestionnaires d'intervenir dans leurs unités administratives afin d'améliorer certains aspects, s'il y a lieu. Depuis 2015, la Société diffuse, en alternance, un sondage long aux années impaires et un sondage court aux années paires sur une base d'échantillonnage. M^{me} Morneau explique également qu'il existe un risque lié à la participation du personnel en raison des négociations collectives en cours. Le taux de participation sera suivi de près tout au long de la période du sondage pour mobiliser le personnel et les inciter à y participer. Il est convenu que le sondage serait diffusé du lundi 24 avril au vendredi 12 mai 2017. Les résultats globaux seront disponibles en juin alors que les résultats détaillés devront être prêts pour la fin septembre en vue de la rencontre des gestionnaires prévue à cette période. Les membres conviennent que ce sondage est un levier important pour l'organisation.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN ÉTHIQUE POUR L'ANNÉE 2016	M^{me} Marie-Hélène Dufour de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres pour ce point. M. Leclerc souligne l'augmentation du nombre de consultations au Bureau-conseil en éthique en 2016, ce qui démontre que la culture éthique fait dorénavant partie intégrante de l'organisation. M^{me} Dufour poursuit en présentant le bilan 2016 ainsi que les actions à venir. Il est envisagé, entre autres, de redonner la formation en éthique aux employés à certains intervalles et d'implanter un processus interne facilitant la divulgation d'actes répréhensibles dans la prochaine année afin que la Société soit conforme à la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics. Tel que discuté précédemment, ce dernier point sera travaillé en concertation avec la VPCRSV.	Dave Leclerc
POINT 10 INFORMATION – ÉVALUATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 1 ^{ER} MARS 2017	M. Dave Leclerc partage aux membres l'appréciation des gestionnaires relativement à la rencontre des gestionnaires du 1^{er} mars dernier à laquelle participaient 178 gestionnaires. Dans l'ensemble, cette rencontre a été très appréciée des participants, plus particulièrement par sa formule dynamique et la synergie des membres de l'équipe de direction. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT11 DIVERS 11.1 ÉTUDE DES CRÉDITS 2017-2018	M^{mes} Myriam Régnier et Béatrice Farand de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité pour ce point. Il est rappelé aux membres que l'étude des crédits aura lieu le 26 avril de 15 h à 22 h et le 27 avril de 11 h à 13 h. Les membres échangent sur certains éléments relatifs à cet exercice.	Dave Leclerc
11.2 SEMAINE DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE 2017	M. Yves Frenette, sera le président d'honneur de la semaine de l'activité physique 2017 et profite de l'occasion pour inviter personnellement ses collègues à se joindre à lui pour la marche d'ouverture qui aura lieu le mercredi 3 mai à 12 h 10, à l'entrée du siège social, au 333, boulevard Jean-Lesage. L'invitation sera lancée à tout le personnel par communiqué dans l'intranet.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 mai 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant***es et participants :***

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Christiane Beauchemin, VPIA
Rodrigue Côté, intérimaire VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Carole Foldes-Busque, intérimaire VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Claude Hébert, VPTI
 Jean-Marc Perrotte, VPASRR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le report du point 6 – Décision – formulaires médicaux.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 11 AVRIL 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 11 avril est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres n'apportent aucun commentaire au document.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction commence la rencontre en remerciant M^{me} Célyne Girard pour avoir assuré l'intérim durant son absence et poursuit en remerciant les membres pour leurs bons mots suite au renouvellement de son mandat. La présidente et chef de la direction félicite et remercie toutes les équipes pour le travail effectué pour la préparation de l'étude des crédits. Elle leur partage également les remerciements reçus du cabinet du ministre. Le rapport annuel de gestion (RAG) ayant été déposé à l'Assemblée nationale le 4 mai dernier, la présidente et chef de la direction en profite pour remercier les équipes pour leur beau travail. Elle souligne que la qualité du document a été également reconnue par les membres du conseil d'administration, plus particulièrement en ce qui a trait à la section performance. La présidente et chef de la direction félicite le Service du contrôle routier de Saint-Jean-sur-Richelieu qui a remporté le prix national Argent dans la catégorie Innovation chez les organismes publics lors du 12^e gala national des Grands Prix santé et sécurité au travail de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, le 2 mai dernier. Avec la collaboration de la Direction des ressources matérielles et immobilières, ils ont développé une méthode de travail sécuritaire pour permettre aux contrôleurs routiers d'inspecter les chargements des véhicules au poste de Lacolle, où l'on trouve une fosse de vérification mécanique. Leur innovation consiste en l'installation d'une passerelle mobile et l'ajout de marquage au sol pour guider les véhicules. D'ailleurs, ces changements ont été instaurés dans tous les postes de contrôle où l'on retrouve des fosses de vérification mécanique. La présidente et chef de la direction fait le suivi des comités conjoints du conseil d'administration qui ont eu lieu le 11 mai. Le comité conjoint actif/passif et vérification et performance portait sur les contributions d'assurance 2019-2021. À cet effet, elle félicite M^{me} Christiane Beauchemin et M. Yves Frenette, ainsi que leurs équipes respectives, pour le travail extraordinaire qui a été fait et	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	qui a notamment permis de faciliter la compréhension du traitement des réclamations d'assurance, et ses répercussions sur les coûts du régime d'assurance. Les équipes ont démontré une belle synergie. Les membres du comité ont grandement apprécié la présentation et ce sujet sera abordé au souper thématique du conseil d'administration de juin. Pour le comité conjoint des technologies de l'information et de vérification et performance, le dossier d'actualisation du projet CASA a été présenté. Le dossier a reçu l'aval des membres du comité et sera présenté au conseil d'administration le 18 mai prochain. La présidente et chef de la direction tient à souligner le travail de très haut niveau qui a été effectué et félicite les équipes.	
POINT 5 INFORMATION – RÉVISION DES EXIGENCES	M. Claude Hébert de la Vice-présidence aux technologies de l'information et M. Jean-Marc Perrotte de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent aux membres du comité pour ce point. M^{me} Caroline Foldes-Busque introduit le point en donnant l'exemple d'une entreprise novatrice qui dessert sa clientèle uniquement en prestation électronique de services (PES). MM. Hébert et Perrotte expliquent le contexte du dossier portant sur la révision des pièces exigées, car celles-ci sont un frein majeur à l'utilisation de la PES. Les objectifs de procéder à la révision des pièces exigées sont : • d'élargir l'offre de services en prestation électronique de services (PES); • d'augmenter le taux d'adhésion aux services en ligne; • de favoriser les échanges électroniques avec nos clients et partenaires; • de bonifier l'expérience du client. Ensuite, ils passent en revue les situations où sont exigées des pièces et la cible visée pour chacune des situations. L'analyse de risques démontre que les moyens proposés pour recevoir l'information permettraient de diminuer plusieurs risques de façon importante et d'augmenter la qualité de l'information. Les membres émettent des suggestions et commentaires afin de bonifier le dossier et donnent leur accord à la poursuite de celui-ci.	Karl Malenfant
POINT 6 DÉCISION – FORMULAIRES MÉDICAUX	Point reporté.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL – ÉTAT DE SITUATION	M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, donne les résultats préliminaires du taux de participation du sondage sur le climat organisationnel. Il indique que le taux final devrait se rapprocher du taux du sondage tenu il y a deux ans et où un taux de participation de 84 % avait été atteint.	Yves Frenette
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS 9.1 CASA	Les documents déposés ont été préalablement soumis aux membres du comité puisque ceux-ci ont été présentés au CTI/CVP du 11 mai 2017.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 23 mai 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 mai 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant***es et participants :***

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Martin Simard, intérimaire, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Marjolaine Proulx

Invités :

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Bruno Coulombe, VPTI

Jean-François Doré, VPIA

Caroline Foldes-Busque, VPTI

Céline Rioux, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout d'un sujet au point 8.1 – Réunion des gestionnaires à l'automne.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 12 MAI 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 12 mai 2017 est adopté sans modification.	
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 sujets traités lors des rencontres du conseil d'administration qui ont eu lieu dans les deux dernières semaines. Le dossier sur les contributions d'assurance présenté au comité conjoint actif-passif et vérification et performance a suscité un grand intérêt de la part des membres du conseil d'administration et fera l'objet d'un souper thématique le 20 juin prochain. Toutefois, elle demande à la VPIA de vérifier si certains éléments du dossier qui auraient des incidences sur la clientèle devraient préalablement être présentés au comité des ressources humaines et du service à la clientèle du 14 juin prochain. M. Martin Simard fera les vérifications nécessaires. Le conseil d'administration spécial tenu le 18 mai dernier a permis d'entériner l'actualisation du projet CASA (Carrefour des services d'affaires) et d'obtenir l'autorisation de procéder à la signature du contrat avec l'alliance. Les membres ont tenu à souligner leur grande satisfaction pour la qualité du dossier présenté. La présidente et chef de la direction se joint aux membres du conseil pour féliciter les équipes pour leur travail. La présidente et chef de la direction informe les membres que le taux de participation au sondage est excellent, 83 %, et qu'une note est en préparation pour les employés pour les informer et les remercier de leur collaboration. La présidente et chef de la direction mentionne qu'elle ne pourra malheureusement assister au dîner SAAQ de l'Association des directeurs de police du Québec, mais que M. Dave Leclerc prendra la parole en son nom.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Leclerc fait état du bilan routier pour les 4 premiers mois de l'année et indique que le nombre de décès est à la baisse comparativement à l'an dernier. Il fait aussi état des deux premières journées de la sécurité à moto qui se sont tenues à Mirabel et Québec, en collaboration avec nos partenaires, et ayant comme objectif d'informer les motocyclistes sur les pratiques sécuritaires en ce début de saison. Un bilan de ces journées sera effectué en vue des prochaines à tenir. M. Leclerc indique que les travaux de modernisation du Code de la sécurité routière se poursuivent et que ceux-ci demandent beaucoup de travail. Parallèlement à ces travaux, la synthèse de la consultation publique a été rédigée et quelques validations restent à faire. M. Leclerc informe les membres que la Société est impliquée dans le comité interministériel mis en place en vue de la légalisation du cannabis en 2018. <u>Directrice des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M^{me} Gauthier informe les membres de la nomination de M. Olivier Dussault à titre de directeur des affaires litigieuses et du conseil juridique au sein de la Direction des affaires juridiques. Elle fait aussi part aux membres que les travaux se poursuivent afin de rattraper les retards générés durant la grève des juristes. Elle souligne aussi l'enjeu relié à l'écriture des modifications reliées au Code de la sécurité routière puisque cela demande beaucoup de travail et de coordination avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET). <u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau informe les membres qu'il a eu des échanges avec le ministère de la Sécurité publique relativement à la légalisation du cannabis et des enjeux qui en découlent. À cet effet, un sous-comité sera créé et Contrôle routier Québec sera interpellé. M. Nadeau indique que les dossiers en lien avec l'ingénierie des véhicules devront être priorités puisque la grève des ingénieurs est commencée. À cet effet, un suivi sera fait auprès de la présidente et chef de la direction. M. Nadeau fait le point sur des dossiers dont l'analyse est en cours soit les trottinettes motorisées et certains véhicules autonomes.	
	Il termine en faisant état des discussions qui se sont tenues avec le MTMDET concernant le projet-pilote UBER.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant fait le point sur la sécurité numérique à la Société, et ce, à la suite d'une attaque informatique survenue dans plusieurs pays via un logiciel malveillant. M. Malenfant indique que la date cible pour la signature du contrat avec l'alliance dans le cadre de la réalisation du CASA est le 5 juin prochain. La présidente et chef de la direction souligne le travail de proactivité qui a été fait dans le cadre des attaques informatiques et elle félicite les équipes de la VPTI et VPRHFP pour leur excellent travail. <u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (M. Simard)</u> M. Simard indique qu'ils ont connu des difficultés dans l'atteinte de l'objectif de la Déclaration de services aux citoyens qui est de répondre en 3 minutes ou moins, mais que celui-ci a été atteint le mois dernier. La VPIA est à finaliser un plan d'embauche des juristes, et ce, à la suite de départs survenus après leur grève. M. Simard tient à souligner le travail de M. Patrice Toupin, de la Direction des ressources humaines, dans le cadre du dossier de concours en lien avec les corps d'emploi de conseillers en réadaptation.	
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard informe les membres que les derniers équipiers de sa vice-présidence affectés à CASA sont allés rejoindre cette équipe. Celle-ci est à revoir l'attribution des différents mandats de sa vice-présidence en fonction de ces affectations. En ce qui a trait au dossier de Services Québec, M^{me} Girard indique qu'une solution, afin d'avoir une seule porte d'entrée pour la Zone Entreprise, a été trouvée. De plus, le Plan d'affaires de Services Québec a été retenu à titre de demi-finaliste dans le cadre des prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec. Les équipes de l'accès au réseau routier sont aussi grandement interpellées dans le cadre des travaux de modernisation du Code de la sécurité routière. M^{me} Girard informe les membres que, selon les bonnes pratiques, des impressions de nos pièces (carte RAMQ) seront transmises au Centre de recherche industrielle du Québec afin s'assurer de la qualité du produit.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette indique que, tout comme ses collègues, il voit à remplacer les équipiers qui sont affectés au projet CASA. De plus, celui-ci indique réfléchir au moyen à mettre en place, et ce, notamment suite au départ à la retraite de l'actuaire désignée, M^{me} Linda Bellware. Il souligne que les travaux portant sur les contributions d'assurance 2019-2021 se poursuivent et ceux-ci sont prioritaires. M. Frenette fait le point sur les dossiers qui seront à présenter par sa vice-présidence au comité des ressources humaines et du service à la clientèle en juin prochain, dont notamment le nouveau rapport portant sur la satisfaction de la clientèle.	
POINT 6 DÉCISION – FORMULAIRES MÉDICAUX	M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Céline Rioux de la Vice-présidence aux technologies de l'information et M. Jean-François Doré de la Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Rioux et M. Doré expliquent le plan d'action Kaizen médical afin d'obtenir l'aval des membres du comité quant aux orientations proposées concernant les formulaires utilisés pour obtenir de l'information médicale. Les principes directeurs du plan d'action sont : • Optimiser la transmission d'informations médicales • Éviter la double saisie • Éliminer le papier Les invités passent ensuite en revue les situations où sont exigées des informations médicales et la cible visée où on diminuerait de près de la moitié les types de formulaires demandés. Le plan d'action proposé vise notamment à suivre le modèle déjà utilisé par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST). Plusieurs bénéfices, tant pour nos clients que pour nos partenaires, sont escomptés ainsi qu'un gain en efficience et une plus-value pour le développement durable. En conséquence, il est recommandé : • D'autoriser le développement d'une relation partenaire pour la mise en œuvre d'une solution similaire à la CNESST pour les médecins œuvrant en clinique médicale. • D'autoriser le développement d'une relation partenaire avec le MSSS, la RAMQ et la CNESST pour l'identification des solutions informatisées pour les médecins œuvrant dans	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	les hôpitaux et les professionnels de la santé. De nommer un responsable corporatif pour la réalisation des prochaines étapes. À cet égard, les membres conviennent que ce sera M. Martin Simard de la VPIA. Les membres du comité de direction donnent leur accord pour la poursuite du dossier.	
POINT 7 INFORMATION – BILAN – ÉVOLUTION DE LA SUITE BUREAUTIQUE	M. Bruno Coulombe de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité de direction pour ce point. M. Coulombe présente le bilan du déploiement massif d'Office 365. Il rappelle les objectifs et bénéfices recherchés et les résultats atteints. Il précise que ce projet était le premier projet d'infrastructure en agile à la Société. M. Coulombe souligne la performance de l'équipe et des collaborateurs qui ont pris part à ce projet d'envergure ainsi que des outils mis à la disposition des utilisateurs. Il fait également part des principaux constats suite à ce changement et du taux de satisfaction des utilisateurs grâce à un sondage effectué auprès d'eux. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour avoir mené de main de maître ce projet, et ce, à l'intérieur des délais et budgets définis.	Karl Malenfant
POINT 8 DIVERS 8.1 RÉUNION DES GESTIONNAIRES À L'AUTOMNE	M^{me} Martine Tanguay, présente les sujets d'intérêt répertoriés auprès des vice-présidences afin de tenir une rencontre de gestionnaires, et ce, tel qu'il en a été décidé au comité de direction du 7 mars dernier. Les sujets proposés sont discutés et les membres font part de leurs commentaires et statuent sur les sujets qui seront présentés. La date sera choisie en fonction des disponibilités du conférencier qui a été sélectionné par les membres.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 6 juin 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 6 juin 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Martin Simard, intérimaire, 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 :

Francine Brousseau, CASA

Josée-Anne Castonguay, CASA

Sylvie Chabot, VPRHFP

Denis Charland, VPRHFP

Rodrigue Côté, VPRHFP

Caroline Foldes-Busque, CASA

Régis Gagnon, VPCRSV

Lucie Lajeunesse, CASA

Francine Lépinay, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Jean-Marc Perrotte, CASA

Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : 15. Divers CMOT du 8 juin (Yves Frenette)	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 23 MAI 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 23 mai est adopté après des modifications suggérées aux points 4, 5 et 6.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers et conviennent des ajustements à y apporter.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les sujets discutés lors de sa rencontre du 29 mai dernier, avec le sous-ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports ainsi que celle du 31 mai dernier avec le secrétaire du Conseil du trésor. La présidente et chef de la direction informe les membres des points qui seront traités au Forum des dirigeants des grands organismes (G5) le 9 juin prochain. Elle mentionne que MM. Karl Malenfant et Yves Frenette y présenteront le processus de <i>Transformation des services par l'acquisition d'un PGI à la SAAQ</i>. La présidente et chef de la direction mentionne également qu'elle rencontrera, le 10 juillet prochain, la Protectrice du citoyen qui désire échanger principalement sur son rôle et les attentes respectives. La présidente et chef de la direction tient à remercier les membres du comité de direction pour leur présence et le leadership qu'ils ont démontré dans le cadre de l'activité du lancement du projet CASA.	
POINT 5 DÉCISION – EXPÉRIENCE CLIENT – DÉMARCHE INTÉGRÉE	M^{me} Caroline Foldes-Busque de CASA se joint aux membres de l'équipe de direction pour ce point. M. Malenfant rappelle d'abord l'atelier de travail tenu avec les membres du comité de direction en mars dernier portant sur l'expérience client et l'art de laisser une empreinte positive. À la suite de cette rencontre, une réflexion a été faite afin de proposer une démarche qui pourrait être du même type que celle portant sur la planification stratégique. L'objectif de cette présentation est de faire approuver une démarche de vision de l'expérience client corporative.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Il est proposé que cette démarche soit pilotée par la présidente et chef de la direction qui sera soutenue par le comité de direction. Cette démarche a pour objectifs d'identifier d'ici le 31 décembre 2017 : • le niveau de maturité actuel et désiré de la SAAQ en matière d'expérience client; • les traits de la personnalité de marque qui positionnent la SAAQ de façon unique et intégrée; • la vision de l'expérience recherchée de la SAAQ afin de créer une empreinte positive auprès des clients; • un plan d'action à haut niveau identifiant la gouvernance en expérience client ainsi que les grandes activités d'évolution. M. Malenfant explique ensuite la démarche et l'échéancier de travail proposé. Les membres échangent sur la démarche et il est proposé que celle-ci soit en W, comme celle de la planification stratégique permettait, notamment, de mobiliser les ressources clés et couvrir tous les angles. Par ailleurs, il est aussi indiqué qu'une pause stratégique de quelques mois est suggérée dans le dossier de révision de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) puisque les travaux en lien avec l'expérience client viendront teinter les ajustements à la DSC. Les membres sont en accord avec la poursuite du projet ainsi que de faire une pause stratégique au regard des travaux en lien avec la DSC.	
POINT 6 DÉCISION – RECONNAISSANCE FACIALE – POSITIONNEMENT	M^{mes} Francine Brousseau et Lucie Lajeunesse ainsi que M. Jean-Marc Perrotte de CASA se joignent au comité de direction pour ce point. Un document de travail portant sur la reconnaissance faciale (RF) à la Société est remis aux membres afin d'échanger sur le sujet et voir si cette option pourrait éventuellement être envisagée dans un contexte où le Québec est l'une des dernières provinces canadiennes à ne pas avoir de programme de RF, et ce, considérant que la Nouvelle-Écosse mettra en place son programme de RF d'ici août 2017. Seuls le Nunavut, les Territoires du Nord-Ouest et le Québec n'auront pas de RF. Les membres échangent sur le sujet. Il est convenu que les travaux d'analyse peuvent se poursuivre, mais qu'une réflexion poussée devra se tenir par les membres du comité de direction sur ce sujet. La présidente et chef de la direction félicite les invités pour la clarté du document.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M ^{mes} Brousseau et Lajeunesse et M. Perrotte quittent la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – SAGIR – STATUT ET PROCHAINES ÉTAPES	M^{me} Josée-Anne Castonguay et M. Yvon Thériège de CASA se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Malenfant fait un rappel des objectifs du projet : • Compléter l'adhésion à la phase SGR2 du projet SAGIR; • Conserver les fonctionnalités RH non offertes par SAGIR; • En attendant l'intégration à CASA, maintenir les données dans ARH pour limiter les impacts. Le déploiement est prévu en octobre prochain et des activités de gestion de changement sont prévues au préalable. Il est convenu que les représentants syndicaux seront aussi informés de la démarche. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour leur travail. M^{mes} Foldes-Busque et Castonguay et M. Thériège quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL 2017 : RÉSULTATS GLOBAUX DE LA SOCIÉTÉ	M^{me} Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres pour ce point. M^{me} Morneau dépose une note et un document portant sur les résultats globaux du sondage sur le climat organisationnel 2017 qui s'est déroulé du 24 avril au 12 mai 2017. Les membres passent en revue les principaux thèmes et des échanges s'ensuivent. La moyenne globale des cotes, selon les thèmes, est plus élevée que celle du sondage 2015. Les membres échangent ensuite sur les prochaines étapes afin de rendre disponibles les résultats sectoriels. Il est convenu que : • Un message des membres du comité de direction aux représentants syndicaux et ensuite aux employés portant sur les résultats globaux serait transmis d'ici le 30 juin; • Les résultats détaillés, par vice-présidence, seront disponibles auprès de la présidente et des vice-présidents le ou vers le 7 juillet; • À compter du 1^{er} septembre, les gestionnaires auront accès aux résultats de leur secteur et préalablement, les vice-présidents auront échangé sur ceux-ci avec leur comité de direction respectif; • Présentation des tendances et constats au comité de direction en août ou début septembre	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	et au CRHSC du 24 octobre. M ^{me} Morneau et M. Côté quittent la rencontre.	
POINT 9 INFORMATION – GESTION DES INFORMATIONS SENSIBLES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX	M. Régis Gagnon de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint à l'équipe de direction pour ce point. M. Gagnon rappelle d'abord que des critiques ou menaces, visant des contrôleurs routiers, ont été observées sur les médias sociaux. Il explique les actions qui ont été mises en place suite à ces événements, et ce, pour notamment assurer la sécurité des employés. À cet effet, une veille des médias sociaux est maintenue. La présidente trouve intéressante la démarche qui a été mise en place. Elle s'interroge toutefois sur l'intégration de cette démarche versus le processus corporatif sur les agressions et menaces déjà en place à la Société. Le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance, qui est responsable de la politique de protection des personnes en cas d'agression, verra à ce qu'un arrimage soit fait le cas échéant.	Guy Nadeau
POINT 10 INFORMATION – RÉSULTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2017 ET PROJECTIONS FINANCIÈRES DU PLAN D'INVESTISSEMENT 2017	M^{mes} Francine Lépinay et Sylvie Chabot ainsi que M. Denis Charland de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M. Charland présente les faits saillants des résultats financiers trimestriels au 31 mars 2017 pour le Fonds d'assurance et la Société et explique les écarts. M^{me} Lépinay poursuit avec les faits saillants au regard des projections financières 2017, incluant les projets d'investissement, ainsi que l'évaluation des risques identifiés lors de l'exercice budgétaire 2017. Elle indique que le risque résiduel est moyen. La présidente et chef de la direction demande aux membres si de nouveaux risques ont émergé et l'ensemble des membres ont indiqué que non. M^{mes} Lépinay et Chabot quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 INFORMATION – RISQUES FINANCIERS ET D’ASSURANCE	M. Charland présente les risques financiers liés aux placements à la Caisse et précise qu’en 2016 tous les types des risques financiers ont fait l’objet d’un suivi normal par la Caisse et aucun n’a présenté de situation exceptionnelle. Il indique que la Caisse surveille les scénarios économiques à risque et effectue une vigie de certains risques financiers. Concernant les risques d’assurance, le niveau résiduel de la capitalisation est faible puisque l’insuffisance des actifs est très peu probable compte tenu de la capitalisation de 132 % au 31 décembre 2016. Pour les contributions d’assurance, le risque résiduel est moyen, considérant le taux de financement de 94 %, qui est notamment dû à l’utilisation accrue du régime à l’intérieur de la couverture d’assurance, et de la complexification des dossiers. Un plan d’action est en cours à la Vice-présidence à l’indemnisation des accidentés qui identifie, à partir de chacune des composantes du risque d’assurance, des mécanismes de contrôle afférents.	Yves Frenette
POINT 12 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS – RESSOURCES FINANCIÈRES, HUMAINES ET ADMINISTRATION ET RISQUES DE CONFORMITÉ	M^{me} Nathalie Noël et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour ce point. M. Frenette fait un état de situation du dossier. En plus de la mise à jour prévue au calendrier, les risques opérationnels en lien avec la gestion contractuelle ont fait l’objet d’un étalonnage avec un référentiel de risques dans ce domaine élaboré par le Secrétariat du Conseil du trésor, en collaboration avec l’Unité permanente anticorruption. Cet exercice a permis d’identifier deux nouveaux risques à suivre qui ont été évalués à faible. Deux risques demeurent élevés et ceux-ci sont en lien avec la désuétude des applications qui soutiennent les processus d’acquisition et financiers (DBS). Le projet CASA comprend les mesures d’atténuation de ces deux risques. Le risque portant sur la gestion de l’absentéisme est passé de moyen à faible considérant que la mise en œuvre de la nouvelle approche est en place. Deux autres risques demeurent moyens et sont les mêmes que ceux présentés dans le rapport précédent et des mesures de contrôle sont en place. Les autres risques analysés sont demeurés à faible. M. Charland quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES 2017 : REDDITION DE COMPTES TRIMESTRIELLE T2 2017	M. Frenette présente la reddition de comptes trimestrielle du 2^e trimestre 2017 de la gestion intégrée des risques. Il rappelle que ce rapport comprend les analyses faites systématiquement selon le plan de travail, les risques présentés aux trimestres précédents, et qui ont fait l'objet d'une réévaluation par les vice-présidents. Il passe ensuite en revue les risques qui ont été évalués. Le rapport sera déposé au comité de vérification du 20 juin prochain. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 14 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DU LGCE	M. Rodrigue Côté se joint de nouveau à l'équipe de direction pour ce point. Il 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} février 2017 au 30 avril 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.	Yves Frenette
POINT 15 DIVERS 15.1 CMOT DU 8 JUIN	M. Côté échange avec les membres afin de préparer la rencontre du CMOT du 8 juin prochain.	Yves Frenette
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 27 juin 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 27 juin 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay
Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Louis Auger, VPIA
François Michaud, VPIA
Sylvie Parent, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec un ajout au point 7 – Divers : 7.1 40 ^e anniversaire de la SAAQ.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 6 JUIN 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 6 juin est adopté sans modification.	
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 félicite les contrôleurs routiers qui se sont vu décerner la médaille pour services distingués des agents de la paix du Gouverneur général du Canada et ceux qui ont obtenu leurs nouveaux grades avec de nouvelles responsabilités. Cette cérémonie a été un beau moment de reconnaissance et de fierté. La présidente et chef de la direction souligne le rayonnement de la Société grâce à la campagne « texter au volant c'est se foutre des conséquences » conçue par l'agence Ig2 qui a reçu un Lion de bronze lors du 64^e Festival de la créativité de Cannes. La présidente et chef de la direction remercie MM. Yves Frenette et Karl Malenfant pour leur présentation portant sur l'optimisation de nos actions par une gestion intégrée de nos leviers financiers et informatiques au colloque des comptables professionnels agréés au début de juin. La présidente et chef de la direction félicite également Mme Christiane Beauchemin et M. Dave Leclerc pour la présentation qu'ils ont faite lors du souper thématique du conseil d'administration le 20 juin dernier et qui fut très appréciée des membres du conseil. La présidente et chef de la direction fait un suivi des principaux sujets traités lors des rencontres du conseil d'administration qui ont eu lieu dans les deux dernières semaines. Elle souligne notamment que le rapport produit par l'ENAP et portant sur la Loi constitutive a été approuvé par les membres du conseil d'administration. Le rapport a été transmis au ministre pour son dépôt à l'Assemblée nationale.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Dave Leclerc fait mention d'une amélioration du bilan routier à la mi-juin, et ce, tant pour les décès, blessés graves et légers. Les travaux en lien avec la modernisation du Code de la sécurité routière (CSR), en collaboration avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) progressent bien et la partie concernant la Société devrait être transmise au MTMDET le 7 juillet prochain. M. Leclerc mentionne qu'à ce jour, ils ont reçu 49 mises en nomination pour les Prix d'excellence SAAQ et il remercie les membres d'avoir soumis ces candidatures.	
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette mentionne que certains postes de sa vice-présidence sont à pourvoir suite à des mouvements de personnel. Il explique brièvement que les rôles sont à clarifier en lien avec le projet CASA et qu'un plan d'action est en préparation et sera mis en place afin de maintenir les opérations courantes tout en contribuant à CASA. M. Frenette fait part aux membres de la teneur de sa rencontre avec la présidente et le secrétaire associé de la révision permanente des programmes et portant sur les meilleures pratiques dans le cadre de recouvrement des créances.	
	<u>Directrice des affaires juridiques (N. Jacques)</u> M^{me} Jacques fait le point sur la reddition de comptes au regard du registre des bris de confidentialité. Elle mentionne que, globalement, nous avons une diminution des bris de confidentialité depuis quelques années. Elle explique les types de bris et les causes qui ont pu mener à ces bris de confidentialité. Elle rappelle aussi les mesures qui ont été mises en place depuis quelques années pour sensibiliser le personnel et les partenaires.	
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard fait le point sur l'arrêt électrique qui devait avoir lieu le 24 juin, mais qui a été reporté au 30 juin afin de diminuer les impacts pour certains partenaires et félicite les équipes qui ont dû réagir rapidement par ce changement de date. Concernant les indicateurs de la Déclaration de services aux citoyens (DSC), M^{me} Girard mentionne que le taux concernant la réponse au téléphone en 3 minutes est à 79 % et qu'une nouvelle cohorte	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	embauchée devrait aider à l'atteinte de l'objectif. Pour ce qui est des centres de services, le retard pour les examens motos, dû à la mauvaise température, a pu être rattrapé. M^{me} Girard informe les membres des résultats d'une rencontre avec le comité directeur du Service québécois d'identité et d'adresse en ce qui a trait à la reconnaissance faciale. M^{me} Girard fait le point sur l'implantation des plaques personnalisées ainsi que sur le dossier des écoles de conduite pour lequel une réflexion est en cours quant au modèle d'affaires.	
	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau fait le point sur le retour au travail des ingénieurs, suite à la grève, qui se passe très bien. M. Nadeau mentionne que bien que peu de plaintes sont formulées en déontologie policière relativement au travail des contrôleurs routiers, certaines pratiques de gestion seront revues, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, afin de répondre à certaines préoccupations. M. Nadeau fait également part de quelques départs et postes à combler. M. Nadeau félicite les équipes qui ont rapidement livré les éléments en lien avec la modernisation du CSR. Il mentionne également que le chantier corporatif sur la révision des politiques PEVL et PECVL sera lancé en août prochain. <u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (C. Beauchemin)</u> M^{me} Beauchemin résume certains dossiers dont nous assurons un suivi auprès du Protecteur du citoyen. Elle mentionne également que le Tribunal administratif du Québec nous a demandé de réactiver le projet de transfert électronique de données. Un comité de travail sera remis en place. M^{me} Beauchemin mentionne que la charge de travail a augmenté en raison de plusieurs personnes en maladie, et qu'ils ont dû procéder à des embauches, ce qui génère une surconsommation d'ETC. Elle ajoute que le processus d'embauche d'un directeur général des recours administratifs des accidentés est en cours.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant informe les membres qu'il a un défi en termes de dotation, car plusieurs postes sont à combler. Par ailleurs, les équipes démontrent des signes de fatigue. Il fait aussi le point sur les communications unifiées et ajoute qu'il rencontrera chaque vice-président d'ici l'automne sur ce sujet.	
POINT 6 INFORMATION – REMONTÉE DES PRIORITÉS	M^{me} Sylvie Parent de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et MM. François Michaud et Louis Auger de la Vice-présidence à l'indemnisation se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Christiane Beauchemin explique en quoi consiste le dossier et ce qui a amené le besoin d'instaurer une revue régulière de ses principaux indicateurs et livrables afin de favoriser : • L'alignement des priorités de chaque équipe sur celles de la vice-présidence. • Son agilité et sa proactivité par la prise en charge à temps et au bon niveau des enjeux et des bloquants. • L'identification autant des bonnes pratiques que des opportunités d'amélioration, et ce, en continu. • La circulation de l'information, autant formelle qu'informelle. • La reconnaissance des bons coups. M. Auger présente et commente par la suite une vidéo pour aider à la compréhension du fonctionnement et mesurer la portée de la « Remontée des priorités ». La présidente et chef de la direction les remercie pour cette intéressante présentation. M^{me} Parent et MM. Auger et Michaud quittent la rencontre.	Christiane Beauchemin
POINT 7 DIVERS 7.1 40^E ANNIVERSAIRE DE LA SAAQ	M. Dave Leclerc propose des activités dans le cadre du 40^e anniversaire de la SAAQ le 1^{er} mars 2018. Celles-ci visent à souligner l'événement autant à l'interne qu'à l'externe du siège social. Les membres font part de leurs commentaires et conviennent de la stratégie à adopter.	Dave Leclerc

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 8	DÉPÔT DE DOCUMENT		
8.1	RISQUES D'INDEMNISATION ET PRINCIPALES COMPOSANTES DE COÛT	M ^{me} Christiane Beauchemin dépose, à titre informatif, un document sur les risques d'indemnisation et principales composantes de coût.	Christiane Beauchemin
POINT 9	PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 juillet 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 11 juillet 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
Béatrice Farand, intérimaire, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Nabil Aboutanos, CASA (Alliance)
 Sylvain Cloutier, CASA
 Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR
 Claude Guay, CASA (Alliance)
 Francine Lépinay, VPRHFP
 Vicky Maranda, CASA
 Guillaume Morand, VPRHFP
 Karine Morneau, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP
 Daniel Pelletier, DVIEP
 Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec la modification ramenant le point 10 – Décision Recours à la réserve budgétaire corporative 2017 à la suite du point 6.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 27 JUIN 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 27 juin est adopté après une modification apportée au point 5.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers et échangent sur certains points.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait le point sur la nomination de deux nouveaux membres au conseil d'administration, M^{me} Claudia Di Iorio et M. Michel R. Saint-Pierre, ainsi que sur le renouvellement de M^{me} Brigitte Corbeil et M. Conrad Lord. Elle fait également part de l'appréciation des deux membres du conseil d'administration sortants envers l'équipe de direction qui les remercient pour le travail accompli. La présidente et chef de la direction mentionne que le comité de direction spécial du 29 août portant sur la planification a été devancé au 17 août afin de tenir compte des vacances des membres de l'équipe de direction. Elle se dit consciente de la pression que ce devancement exerce sur les équipes, mais il était impossible de le décaler. La présidente et chef de la direction fait part aux membres de sa rencontre avec le président de CAA Québec, le 4 juillet dernier, en compagnie du vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière de la Société. Le président du CAA a réitéré ses intentions de collaborer avec la Société d'autant plus que ceux-ci ont l'intention d'innover davantage. La présidente a aussi eu une rencontre avec la nouvelle Protectrice du citoyen, le 10 juillet dernier, qui est venue partager sa vision ainsi que sa philosophie d'ouverture et de collaboration avec la Société. La présidente et chef de la direction félicite et remercie les équipes qui ont œuvré pour livrer le mémoire et le projet de loi du Code de la sécurité routière, le 7 juillet dernier, au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 CASA 5.1 DÉCISION – KAIZEN – GÉRER LA RELATION AVEC LES PARTENAIRES (GRP) – RÉSULTATS ET PLAN D’ACTION	M^{me} Vicky Maranda et M. Yvon Théberge de CASA se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. Ils rappellent aux membres le principe directeur des travaux qui est de simplifier les relations d’affaires entre la Société et ses partenaires. L’objectif est donc d’intégrer, dans un seul processus uniforme, le suivi et la gestion des contrats avec nos fournisseurs ainsi que les ententes avec les partenaires, et conséquemment, éliminer les outils maison présentement utilisés. M^{me} Maranda passe en revue le napperon et explique la situation actuelle et ses enjeux ainsi que la situation visée. Les principaux résultats visés sont notamment : • Un seul accès pour commencer une relation avec un partenaire; • Centralisation des demandes; • Assure la conformité contractuelle et légale; • Répertoire unique et portrait global SAAQ; • Alertes proactives des échéanciers; • Suivi de la relation en fonction des risques; • Centralisation de la facturation et du paiement générant une réduction du délai de paiement. À la suite d’un questionnaire d’un membre, M^{me} Maranda précise la notion de partenaire qui est toute personne ou entité avec qui nous sommes en relation, par exemple : ententes (verbale, écrite), subventions, commandites, mandataires, etc. M^{me} Maranda poursuit en expliquant le plan d’action et les bénéfices attendus de cette nouvelle façon de faire. Les membres sont en accord avec les orientations proposées et la poursuite du dossier. La présidente et chef de la direction félicite M^{me} Maranda et M. Théberge. Ceux-ci quittent la rencontre.	Karl Malenfant
5.2 SUIVI DU PROJET	MM. Nabil Aboutanos, Sylvain Cloutier, Claude Guay de CASA et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l’évaluation de programmes se joignent aux membres pour ce point. M. Karl Malenfant, chef du projet CASA, présente le premier tableau de bord exécutif du chantier CASA. Il explique d’abord le plan des livraisons du chantier. Nous sommes actuellement à la livraison 0 – conception globale. Chaque livraison est divisée en lots où se retrouvent des livrables précis. M. Malenfant passe en revue les livraisons et échéances. M. Malenfant explique que lorsqu’une livraison aura été mise en production, ce sera le Centre d’expertise qui prendra le relais afin de faire évoluer la solution.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Malenfant poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier pour la livraison 0 – conception du chantier. L'appréciation globale est au vert, cependant 3 bloquants ont été identifiés et ceux-ci seront expliqués davantage dans la section risques. M. Malenfant poursuit avec les faits saillants du chantier dont l'appréciation globale est aussi au vert. Il en est de même pour le suivi financier du chantier. En ce qui concerne la portée du chantier – volet affaires et TI, l'appréciation globale est aussi au vert. La portée du programme sera entérinée par le comité de direction du 14 novembre 2017 et une journée d'atelier sur ce sujet se tiendra au préalable. M. Malenfant poursuit avec l'évolution de la dotation du chantier. M. Aboutanos indique que l'Alliance fait le nécessaire pour avoir les ressources requises durant la montée en charge et que bien que cela demeure un défi, ils sont confiants. M. Malenfant passe en revue les risques du chantier dont l'indicateur est au vert. Les éléments à surveiller sont en lien avec les ressources (disponibilité, rétention, expertise), l'intégrité des données patrimoniales notamment. Il explique ensuite la gestion du contrat entre la SAAQ et l'Alliance ainsi que la gestion des ententes de lots et chantier et termine avec le suivi des livraisons. Pour conclure, la présidente et chef de la direction fait le tour des membres du comité afin d'avoir le pouls des équipes. Dans certains secteurs, cela génère des inquiétudes et préoccupations, que ce soit par rapport au moment et comment les changements seront apportés, aux impacts sur leur emploi actuel. Pour certains, l'inquiétude a fait place à de l'intérêt et génère une anticipation favorable toujours en ayant le souci d'amélioration continue durant cette période de changement. Pour certains, la pression est forte et ils sont très sollicités. Pour les gens de l'Alliance, la majorité des gens a passé la courbe d'apprentissage et les gens sont heureux de faire partie du projet, ils sont motivés. Ceux qui sont à pied d'œuvre depuis 2 ans ont besoin de vacances. Les gens de l'Alliance apprécient le mode agile et les aménagements facilitant le travail d'équipe. MM. Aboutanos, Cloutier, Guay et Pelletier quittent la rencontre.	
5.3 INFORMATION – STRUCTURE DE COMMUNICATION AVEC LES UNITÉS D'AFFAIRES	M. Malenfant, chargé de projet CASA, explique aux membres qu'une structure de communication CASA pour chacune des vice-présidences a été développée permettant ainsi une bonne communication entre les vice-présidences et les intervenants CASA. Il est convenu qu'une structure de communication organisationnelle SAAQ sera aussi développée cet automne.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES SUR LA GESTION CORPORATIVE DES BÉNÉFICES	M^{me} Francine Lépinay de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité de direction. M^{me} Lépinay explique en quoi consiste ce processus corporatif de gestion des bénéfices. La reddition de comptes est basée sur les projets terminés en 2016 et ceux qui sont en cours. La récupération des bénéfices est faite lors du processus budgétaire une fois que le projet est complété et que les bénéfices prévus sont attendus. Après discussion, les membres conviennent que la récupération des bénéfices se fera centralement et la répartition se fera lors de l'exercice corporatif budgétaire annuel. M^{me} Lépinay poursuit en expliquant les bénéfices réalisés à ce jour et qui sont conformes à ce qui était prévu dans le cadre financier. La prochaine reddition de comptes est prévue au comité de direction du 10 octobre prochain.	Yves Frenette
POINT 7 DÉCISION – DEMANDE DE RECOURS À LA RÉSERVE CORPORATIVE	M^{me} Lépinay mentionne que lors de l'exercice budgétaire 2017, il a été convenu au comité de direction de créer une réserve corporative de 2 M\$ pour couvrir des risques alors identifiés à 6 M\$. Or, le dernier exercice de projections financières laisse entrevoir des disponibilités budgétaires évaluées à 6 M\$ et les risques budgétaires identifiés ont été ramenés à 4 M\$. Deux demandes ont été faites afin d'avoir recours à cette réserve budgétaire corporative, pour : • Honoraires des avocats dans le cadre du litige avec l'Association des intervenants en dépendance du Québec pour un montant de 190 K\$; • Travaux d'aménagement au siège social prévus pour la fin 2016 sont reportés en 2017 en raison de contraintes administratives, pour un montant de 1 M\$ additionnel au budget déjà prévu. Ces travaux permettent de gagner en superficie et ainsi réaliser des bénéfices supérieurs aux investissements. La présidente et chef de la direction effectue un tour de table afin de cibler des besoins potentiels de recours à la réserve corporative d'ici la fin de l'année. Suite à ce tour de table, les membres conviennent de donner suite à la recommandation d'avoir recours à la réserve budgétaire pour un montant total de 1,190 M\$. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 DÉCISION – CARACTÈRE OBLIGATOIRE DE LA FORMATION EN ÉTHIQUE	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.	Béatrice Farand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Dufour explique que pour répondre à une recommandation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP), la Société a préparé un plan d'action qui a été approuvé par le comité de vérification et de la performance et qui prévoit deux actions : • Obtention de la confirmation du caractère obligatoire de la formation en éthique; • Implantation d'un suivi systématique de la participation à la formation. M^{me} Dufour précise qu'actuellement tout nouvel employé a la possibilité de suivre la formation initiale en éthique, mais aucune obligation n'assure cette participation. Toutefois, le caractère obligatoire de formation pour tout nouvel employé combiné à l'outil de suivi mis en place depuis décembre 2016 permettra de s'assurer que tout nouvel employé est formé. Il est par conséquent recommandé : • De rendre obligatoire la formation initiale en éthique dans un délai d'un an suivant leur embauche pour les catégories d'employés suivants : ○ Membres du CA et vice-présidents : formation adaptée et abrégée ○ Gestionnaires ○ Employés réguliers ○ Employés occasionnels et étudiants/stagiaires si la somme des contrats cumulatifs équivaut à un an et plus ○ Employés de mandataires en permis et immatriculation • Une formation en éthique abrégée et adaptée sera incluse à la formation à la tâche des employés de mandataires en vérification mécanique. • Aucune formation en éthique ne sera offerte aux délégataires et partenaires puisque des obligations à cet effet sont prévues aux contrats ou ententes. La formation en éthique serait offerte à l'intérieur d'un an suite à l'engagement d'un nouvel employé. Un calendrier de formation sera disponible dans l'intranet ainsi que dans la pochette d'accueil des nouveaux employés. Le comité de direction approuve la recommandation. M^{me} Dufour quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE	M^{me} Karine Morneau de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à l'équipe de direction pour ce point et le suivant. M^{me} Morneau fait un rappel concernant une suggestion faite par les syndicats lors du Comité ministériel sur l'organisation du travail qui était de permettre la tenue d'une activité de reconnaissance organisationnelle pour les employés. M^{me} Morneau soumet une proposition et les membres échangent sur celle-ci. Ils conviennent : • De décréter, annuellement, une semaine de la reconnaissance qui se tiendrait la dernière semaine du mois d'avril; • D'en faire l'annonce lors de l'activité soulignant les 40 ans de la Société le 1^{er} mars 2018 • De développer un thème ; • De faire un vidéo pour le lancement; • De répertorier les activités qui auront été faites par les vice-présidences afin que la Direction des ressources humaines compile le tout permettant d'avoir un coffret d'idées. M^{me} Morneau propose de préparer un plan d'action, en tenant compte des commentaires et suggestions émis, qu'elle transmettra aux membres pour commentaires.	Yves Frenette
POINT 10 DÉCISION – RÉMUNÉRATION DES CADRES	Les membres ont pris connaissance du document déposé, au regard de l'exercice de l'évaluation du rendement et de la révision de traitement des cadres et cadres juridiques, pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 et approuvent la recommandation du scénario 1 pour les cadres et les cadres juridiques. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 11 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT T1-2017	M^{me} Nathalie Noël et M. Guillaume Morand 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} Noël présente les faits saillants de chacune des sections ainsi que les résultats par attente. 1. <u>Satisfaction globale de la clientèle</u> Le niveau de satisfaction global de la clientèle se maintient à 8,6. 2. <u>Satisfaction par clientèle</u> • <i>Les personnes habilitées à conduire et propriétaires de véhicules autorisés à circuler</i> Le niveau global de satisfaction et celui à l'égard des principales attentes de la clientèle se maintiennent. Le taux de respect moyen des engagements de la DSC quant à lui se	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	maintient à 92 %. • <i>Les transporteurs des personnes et de biens</i> Le niveau global de satisfaction et celui à l'égard des principales attentes de la clientèle se maintiennent. Le faible nombre de plaintes reçues est sous la moyenne des quatre derniers trimestres. • <i>Les accidentés de la route</i> Le niveau global de satisfaction de 8,1 est supérieur à la cible. 3. <u>Prestation électronique des services (PES)</u> Le taux d'utilisation de la PES de 24,5 % est en légère hausse comparativement à la valeur de départ de 21 % en 2015. Les paiements en ligne constituent des gains potentiels qui peuvent être réalisés en poursuivant les efforts de sensibilisation de la clientèle pour l'utilisation de la PES. M^{me} Noël et M. Morand quittent la rencontre.	
POINT 12 INFORMATION – RÉUNION DES GESTIONNAIRES	M^{me} Martine Tanguay confirme la tenue de la rencontre des gestionnaires le 27 septembre prochain et présente le scénario de la rencontre. Les membres approuvent le scénario proposé.	Martine Tanguay
POINT 13 DIVERS	Aucun.	
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENTS 14.1 GESTION DES POSTES BUREAUTIQUES DES RESSOURCES EXTERNES	Les membres de l'équipe de direction ont pris connaissance du document et sont en accord avec celui-ci.	Karl Malenfant
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 22 août 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 31 octobre 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 : Julie Boulanger, VPRHFP
 Francine Lépinay, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP
 Daniel Pelletier, DVIEP
 Danny Shields, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 10 OCTOBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 10 octobre 2017 est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres échangent sur certains dossiers.	
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 informe les membres que le processus pour la nomination du conseil d'experts suit son cours comme prévu. Le projet de loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017, qui contient les mesures pour CASA et les plaques personnalisées devrait être déposé incessamment à l'Assemblée nationale. Une vigie sera assurée par la Direction des affaires juridiques. La présidente et chef de la direction mentionne que M. Dave Leclerc représentera la Société à la Commission des transports et de l'environnement le 7 novembre prochain, et qui portera sur le mandat d'initiative sur l'utilisation des appareils de téléphonie mobile au volant. Il sera accompagné de M^{mes} Béatrice Farand et Lyne Vézina. La présidente et chef de la direction annonce la visite probable du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports le 8 novembre prochain. La présidente et chef de la direction informe les membres que la Société s'est distinguée lors de la 21^e présentation des prix Zénith en remportant deux prix, celui pour <i>Appropriation du Plan stratégique 2016-2020 par tout le personnel de la SAAQ</i> et celui pour <i>Chez nous, lorsqu'on boit on ne conduit pas!</i> Félicitations à tous ceux et celles qui ont contribué de près ou de loin à ces réalisations. Elle ajoute que la Société est également finaliste au Prix d'excellence de l'IAPQ dans la catégorie <i>Gestion des ressources humaines</i> et dont les lauréats seront connus le 2 novembre prochain. La présidente et chef de la direction fait part également du rayonnement de la Société hors Québec puisque grâce au projet de remboursement automatique des médicaments des personnes accidentées, nous sommes finalistes pour les Prix IAPC/Deloitte de leadership dans le secteur	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	public de 2017. Félicitations à toutes les équipes qui ont contribué à ces projets.	
POINT 5 DÉCISION – BUDGET 2018 – ÉTAT DE SITUATION, FRAIS D'ADMINISTRATION ET PROJET D'INVESTISSEMENT	M^{me} Francine Lépinay de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M. Danny Shields de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joignent au comité de direction pour ce point. M^{me} Lépinay rappelle les orientations budgétaires proposées au CD pour débiter le processus budgétaire dont, notamment, de financer CASA tout en maintenant les opérations avec un taux de croissance des frais d'administration pour les opérations courantes de 2,5 % (SAAQ et FA), l'équilibre budgétaire et le respect de la cible d'effectifs de 3 340 ETC (incluant 144 ETC CASA). Elle présente également un état de situation des effectifs ainsi que des autres dépenses de l'organisation. Concernant les projets d'investissement, 18 nouveaux projets sont présentés en 2018 en fonction des priorités des vice-présidences et de l'organisation, dont 1 est pris en charge par un projet existant. M^{me} Lépinay termine en présentant la recommandation concernant le budget des frais d'administration soit : • 3 340 ETC • Croissance de 2,9 % des frais d'administration des opérations courantes avant les nouvelles opportunités d'affaires plaques personnalisées et cartes RAMQ pour lesquelles des revenus devraient compenser la dépense • Projets d'investissement de 144,9 M\$ • Impact des projets hors CASA de 46,7 M\$ considérant la révision de l'amortissement accéléré des systèmes actuels • Contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques résiduels évalués à 3,9 M\$ Ces recommandations respectent nos engagements envers le ministère des Finances du Québec. Les membres du comité de direction sont en accord avec le budget présenté. Les membres du comité tiennent à féliciter les équipes pour le professionnalisme dont ils ont fait preuve dans ce dossier, et ce, dans le respect des valeurs de la Société.	Yves Frenette Karl Malenfant
POINT 6 DISCUSSION – APPLICATION DE LA	M^{mes} Nathalie Noël et Julie Boulanger de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
LOI FAVORISANT LE RESPECT DE LA NEUTRALITÉ RELIGIEUSE (PL62)	finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M^{me} Noël fait un état de situation sur l'application de la loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes. M^{me} Noël et M^{me} Boulanger présentent les éléments de la loi pour lesquels nous devons faire une analyse de nos pratiques actuelles versus les actions à prendre pour appliquer la loi. De plus, les membres du comité de direction désignent M^{me} Boulanger à titre de répondante en matière d'accommodement, et ce, afin d'assurer la mise en place de moyens permettant d'assurer le respect des mesures édictées par la Loi. La présidente et chef de la direction demande à connaître le temps requis afin de statuer sur les mesures à prendre. Il est demandé d'avoir un portrait des mesures actuelles, des ajustements requis ou non et leur justification. Les membres conviennent que le statu quo demeure quant aux pratiques actuelles, et ce, tant que le comité de direction n'aura pas statué sur de nouvelles orientations.	
POINT 7 INFORMATION – CASA : RISQUE PARTICULIER À LA PÉRIODE	M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joint au comité de direction pour ce point. M. Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, et chargé de projet CASA, présente une analyse d'un risque particulier lié au projet CASA versus un projet fédéral dont il est question dans les médias. Ainsi, selon différentes informations obtenues pour ce projet, une analyse a été effectuée pour les volets suivants : • Gouvernance du programme • Gestion contractuelle • Gestion de projet • Stratégie d'implantation M. Malenfant passe en revue les leçons apprises de ce projet versus CASA. Au final, il mentionne que la direction du projet est rassurée que les éléments de gouvernance mis en place à la Société permettent de classer le risque soulevé à un niveau « faible ». Le directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programme précise que la Société a des auditeurs internes indépendants qui effectuent la surveillance selon les normes professionnelles reconnues, et rendent compte à la présidente et chef de la direction, et au comité de vérification et	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	de la performance de la vérification des suivis qui sont faits concernant le projet CASA. Il confirme que les mécanismes de vérification et de suivis sont en place pour suivre le projet. Suite aux éléments soumis aux membres du comité de direction et par le DVIEP, les membres du comité se disent rassurés quant aux éléments de gouvernance mis en place à la Société pour le projet CASA. Ils trouvent notamment instructif les 17 leçons tirées de l'expérience du projet fédéral et comptent les intégrer dans leur gestion de risque du projet CASA.	
POINT 8 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (HUIS CLOS)	M. Malenfant présente les faits saillants du dossier sur la sécurité de l'information numérique (SIN) ainsi qu'un état de situation du dossier. Ce point a été traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS 10.1 ÉVALUATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M ^{me} Martine Tanguay dépose une note d'information portant sur les résultats de l'évaluation de la rencontre des gestionnaires du 27 septembre 2017.	Martine Tanguay
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 10 novembre 2017.	

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
Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive
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

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau fait le point sur les négociations des contrôleurs routiers. M. Nadeau fait un suivi de ses équipes et soulève une problématique, qui est prise en charge actuellement, dans un bureau en région. Il mentionne également qu'il poursuivra l'intérim de M. Gilles Rousseau, directeur général du développement et de la performance, qui sera absent jusqu'en janvier 2018. Il termine en mentionnant que la dynamique avec les principaux partenaires est bonne.	
	<u>Directrice des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M^{me} Gauthier mentionne que ses équipes de légistes sont très sollicitées sur différents dossiers de la Société, et que bien que la fatigue commence à se faire sentir, ils demeurent très mobilisés par leurs dossiers.	
	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Leclerc mentionne que les équipes travaillent sur différents dossiers, dont le projet de loi modifiant le Code de la sécurité routière, le projet de loi sur le cannabis, l'appel d'offres à venir sur les antidémarrateurs et le dossier PERCCA. Il en profite pour remercier l'équipe de la Direction des affaires juridiques pour leurs conseils et leur soutien dans ces dossiers. M. Leclerc informe les membres que le mémoire portant sur le Code de la sécurité routière (CSR) a été signé la semaine dernière par le ministre et déposé au DOSSDEQ afin que les parties prenantes puissent émettre leurs commentaires. Après une semaine, des commentaires ont été reçus et son équipe est à préparer les projets de réponse avec l'aide de l'équipe de la Direction des affaires juridiques. Pour la suite du dossier, il demande la collaboration des membres afin de valider les informations qui seront intégrées au cahier du ministre.	

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.	
POINT 8 DÉCISION – DIVULGATION D'ACTES	M ^{me} Marie-Hélène Dufour de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de	Dave Leclerc

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

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 11 décembre 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

Invités :

Nabil Aboutanos, CASA
Diane Blanchard, EY (visio)
Sylvie Chabot, VPRHFP
Denis Charland, VPASRR
Stéphane Mercier, CASA
Renée Delisle, VPASRR
Sylvie Desrosiers, VPASRR
Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR
Claude Guay, CASA-Alliance
Vicky Maranda, VPRHFP
Silvino Mezzari, EY (visio)
Nathalie Noël, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 28 NOVEMBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 28 novembre est adopté avec une modification au point 5.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres échangent sur certains dossiers.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors des comités du conseil d'administration qui se sont tenus la semaine précédente ainsi que les sujets à venir aux prochains comités. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance, en profite pour indiquer aux membres qu'une présentation portant sur les pratiques en place à la Société en matière de harcèlement sera faite au comité des ressources humaines et du service à la clientèle. Le document sera envoyé aux membres du comité de direction à titre informatif. La présidente et chef de la direction informe les membres que le document d'information portant sur le projet de règlement sur les contributions d'assurance proposées pour les années 2019 à 2021 devrait être rendu public le 13 décembre prochain. À la suite de la présentation du projet de loi modifiant le Code de la sécurité routière le 8 décembre dernier par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, la présidente et chef de la direction tient à féliciter les équipes qui ont été fortement sollicitées dans ce dossier. Elle souligne l'excellence du travail accompli ainsi que le professionnalisme et l'engagement des équipes. Elle souligne aussi le leadership du vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, M. Dave Leclerc, dans ce dossier. La présidente et chef de la direction termine en mentionnant que nous aurons un nombre record d'employés qui participeront à la soirée SAAQ-Opération Nez rouge le 15 décembre prochain. À ce jour, plus de 200 employés se sont inscrits pour faire du bénévolat à cette soirée.	Nathalie Tremblay
POINT 5 CASA 5.1 INFORMATION - REVUE 1 – VERSION SOMMAIRE DU RAPPORT EY	M ^{me} Diane Blanchard et M. Silvino Mezzari de EY ainsi que MM. Nabil Aboutanos, Stéphane Mercier, Claude Guay de CASA et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joignent aux membres pour ce point.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
5.1 INFORMATION - REVUE 1 – VERSION SOMMAIRE DU RAPPORT EY (SUITE)	M^{me} Blanchard introduit le point en indiquant que cette revue de projet CASA est une première d'une série de quatre. Elle souligne le niveau d'engagement et d'appropriation démontré par les personnes rencontrées durant les entrevues et leur bonne collaboration. Elle souligne aussi l'impact positif des travaux préparatoires du projet qui ont grandement facilité le démarrage. M^{me} Blanchard explique l'approche utilisée basée sur les axes suivants : Vision et orientation, acceptation par l'entreprise, planification, exécution, évaluation et surveillance. Elle précise que l'évaluation est basée sur les faits passés afin d'évaluer le futur et mettre en place des mesures de mitigation des risques. La méthodologie utilisée fait en sorte qu'à partir du moment où une seule dimension d'un axe est au rouge (attention immédiate et plan d'action requis), l'axe complet devient rouge. Sur les 23 dimensions analysées, une seule est au rouge dans l'axe planification. M. Mezzari poursuit et passe en revue l'état de santé général du projet qui a été fait entre le 1^{er} et le 22 novembre 2017, soit à la fin de la livraison 0 et le début de la livraison 1. Pour chacun des axes cités précédemment, M. Mezzari fait part aux membres des observations clés et certaines recommandations. La présidente et chef de la direction assure que les recommandations seront prises en charge. Elle précise qu'il a été convenu avec le comité conjoint des technologies de l'information et le comité de vérification et de la performance, que la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes s'assurera que le plan d'action qui a été fait en lien avec les recommandations est pris en charge. La présidente et chef de la direction remercie M^{me} Blanchard et M. Mezzari pour la clarté de leur rapport. Ceux-ci quittent la rencontre.	
5.2 INFORMATION - AUDIT DE CASA AU 30 NOVEMBRE 2017	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP), poursuit en présentant aux membres l'état de situation de l'audit de CASA au 30 novembre 2017. Il résume les travaux des auditeurs qui ont porté sur les risques suivants : stratégiques, technologiques et opérationnels et partenariats. L'analyse est satisfaisante au regard des risques stratégiques ainsi qu'opérationnels et partenariats. Un suivi est nécessaire pour certains axes des risques technologiques. La DVIEP s'assurera du suivi adéquat et poursuivra ses travaux tel que prévu dans son mandat.	Daniel Pelletier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
5.3 DÉCISION – SUIVI DU PROJET CASA	M. Karl Malenfant, chef du projet CASA, présente le suivi du projet CASA pour la période du 5 septembre 2017 au 25 novembre 2017. Il débute avec le plan des livraisons du chantier. La livraison 0 (conception globale) se terminera le 31 décembre 2017 tel que planifié. La livraison 1 – Finances et fondation est au début de la phase réalisation pour une implantation prévue en décembre 2018. M. Malenfant précise que c’est un nouvel apprentissage pour les équipes de passer du mode conception au mode réalisation. Pour la livraison 2 – principalement permis et immatriculation, la phase conception se poursuit. M. Malenfant passe ensuite à l’appréciation des indicateurs du chantier par livraison. L’appréciation globale est au jaune (à surveiller), et il en explique les raisons. M. Malenfant poursuit avec les faits saillants du chantier et leur appréciation par indicateur et passe ensuite en revue le suivi financier du chantier dont l’appréciation globale est au vert. En ce qui concerne la portée du chantier – volets affaires et TI, l’appréciation globale est aussi au vert. Pour ce volet, trois demandes d’ajustement au projet sont demandées. <u>Demande 1</u> : Confirmation du processus RH à la portée de CASA, à la suite des travaux réalisés au lot 2, pour un coût supplémentaire de 4,4 M\$ (4 M\$ pour la réalisation dont 400 K\$ puisés à même la contingence de la livraison 1). Considérant : • Que, suite au démarrage du projet SAGIR, certains sous-processus RH demeuraient non couverts; • Que la couverture de ces sous-processus est nécessaire pour décommissionner le système ARH et les DEMUs associées; • Que les sous-processus non couverts par SAGIR ont été ajoutés à la portée de l’appel d’offres du PGI lors du dialogue compétitif et que les solutions possibles et les coûts d’implantation ont été analysés lors de la phase conception; • Qu’un montant avait été réservé afin de financer ces éventuels ajouts lors de la signature du contrat et prévu dans le <i>business case</i> global de CASA. Les membres du comité approuvent la demande.	Karl Malenfant
5.3 DÉCISION – SUIVI DU PROJET CASA (SUITE)	<u>Demande 2</u> : Ajout d’activités de conception associées au Contrôle routier Québec de même que l’ajout d’un montant de 700 K\$ puisé dans la réserve pour travaux additionnels considérant : • Qu’une analyse a permis de démontrer que les processus de mission de CRQ s’apparentent	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	à ceux de l'immatriculation et qu'il serait optimal et moins risqué que ces mêmes processus soient intégrés à la livraison 2 plutôt que de créer des interfaces temporaires entre les systèmes actuels de contrôle routier et la solution L2-CASA; • Que les résultats et orientations du Kaizen portant sur la révision des politiques PEVL et CVL ont été présentés et approuvés par le comité de direction du 28 novembre 2017; • Que le cadre financier contient une réserve pour contrôle routier de 5 M\$ afin d'adresser ces besoins, excluant la révision du système AIRE. Les membres du comité de direction approuvent la demande. <u>Demande 3</u> : Confirmer l'achat d'activités de formation de la part de SAP pour 616 K\$ et dont le montant sera puisé dans la réserve pour travaux additionnels considérant : • Que les équipiers de la SAAQ attirés au projet CASA doivent recevoir une formation technique sur les différents domaines SAP; • Qu'un transfert d'expertise au quotidien entre les équipiers SAAQ et ceux de l'Alliance est prévu; • Qu'il a été convenu qu'une formation spécifique en classe de même que le recours à des sites d'autoformation seraient des accélérateurs pour la montée en compétence des équipiers; Les membres du comité de direction approuvent la demande. M. Malenfant passe en revue le suivi de l'évolution de la dotation du chantier dont l'appréciation globale est au jaune puisque beaucoup de postes sont encore à combler. Le suivi des bénéfices du chantier, le suivi des risques du chantier, la gestion du contrat entre la SAAQ et l'Alliance, le suivi des travaux exécutés par les vice-présidences et complémentaires au chantier, la revue de l'assurance-qualité ont chacun une appréciation globale au vert. M. Malenfant termine avec le pouls des équipes. Pour le calendrier de reddition de comptes 2017-2018, la présidente et chef de la direction indique que des vérifications seront faites et un retour sera fait auprès de M. Malenfant à cet égard. MM. Aboutanos, Guay, Mercier et Pelletier quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – MISE À JOUR DU PROJET DES PLAQUES PERSONNALISÉES	M^{mes} Sylvie Desrosiers, Renée Delisle et M. Denis Charland de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Charland indique que dans le cadre de ce projet, la Société doit se doter d'une méthode de fonctionnement quant aux balises concernant les numéros de plaques personnalisées qui seront autorisés par la Société. Il indique que le choix du numéro de plaque personnalisée doit se faire en fonction des critères prévus à la loi et dans le respect de la liberté d'expression et l'enjeu est la conciliation entre la liberté d'expression et l'acceptabilité sociale. M^{me} Delisle explique ensuite le processus à implanter au regard de la procédure de validation. Il est notamment proposé que cinq employés et un gestionnaire participent au processus pour alimenter la table de pilotage qui contiendra les termes proscrits. En cas de plainte, trois personnes, dont au moins un gestionnaire, analyseront la demande et rendront une décision. Les membres échangent sur ces points. La présidente et chef de la direction demande à ce qu'on réfléchisse au processus d'escalade, du moins au début de la mise en place du processus afin de gérer adéquatement le risque. Les membres échangent ensuite sur des numéros de plaques qui leur ont été proposés afin d'orienter les équipes sur les critères d'acceptation ou de refus. M^{me} Desrosiers poursuit ensuite en faisant la mise à niveau de l'état d'avancement des travaux liés à ce projet ainsi que les modalités d'application. M^{me} Desrosiers termine en expliquant les enjeux connus du projet. La présidente remercie les invités et ceux-ci quittent la rencontre.	Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – MISE À JOUR DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE LA DÉCLARATION ANNUELLE D'INTÉRÊT - NOUVELLE NORME COMPTABLE	M^{me} Sylvie Chabot de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M^{me} Marie-Hélène Dufour de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité pour ce point. Les invités expliquent aux membres que la publication d'une nouvelle norme comptable, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2017 et portant sur l'identification et la divulgation des opérations entre apparentés, a amené la révision du contenu du gabarit de la déclaration annuelle d'intérêt qui est complétée chaque année par les administrateurs et les vice-présidents. Cette norme implique notamment la divulgation par les principaux dirigeants et leurs proches parents des transactions conclues avec la Société à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées. Les membres approuvent les modifications proposées tant au Code d'éthique et de déontologie qu'à la déclaration annuelle d'intérêt. Les invitées quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – PORTRAIT DES CONTRATS ET DES ENTENTES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER AU 30 JUIN 2017	M^{me} Vicky Maranda et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité afin de présenter le portrait des contrats et des ententes pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2017. M. Côté présente le rapport qui se subdivise en trois sections soit : portrait global des contrats et ententes, indicateurs de gestion et autres statistiques. M. Côté passe en revue le rapport qui sera dorénavant produit deux fois par année. Le prochain rapport qui couvrira l'année 2017 devrait être disponible en février 2018. Cette reddition de comptes et la prise en charge des risques spécifiques aux activités de gestion contractuelle font maintenant partie des pratiques requises pour une gestion saine et transparente des contrats et ententes conclus par l'organisation. La présidente et chef de la direction les félicite pour ce rapport qui est très structuré, clair et qui sera très utile. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – CAMPAGNES DE SENSIBILISATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2018	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, présente la stratégie proposée en 2018 au regard des campagnes de sensibilisation en sécurité routière et visant à soutenir les objectifs de la planification stratégique de la Société. Ainsi, à partir de diverses analyses, sept campagnes de masse sont proposées ainsi qu’une campagne régionale. Le budget alloué pour l’ensemble de ces campagnes est de 5 M\$. M. Leclerc passe en revue les thèmes des campagnes et les principaux moyens de communication retenus. Il précise qu’en 2018, la Société relèvera de nouveaux défis de sensibilisation en optimisant son expérience de réalité virtuelle avec une nouvelle thématique visant les jeunes conducteurs et en restant à l’affût de nouvelles opportunités qui s’offriront à elle en cours d’année. Comme par le passé, la Société tentera d’arrimer ses campagnes aux opérations menées par les services policiers auxquelles collaborent aussi, selon les thèmes, les contrôleurs routiers.	Dave Leclerc
POINT 10 INFORMATION – RAPPORT SUR L’EXPÉRIENCE CLIENT T-3	M^{me} Nathalie Noël de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Celle-ci indique que ce rapport est stable comparé au précédent et souligne la baisse des plaintes. Les membres passent en revue le rapport et la présidente et chef de la direction demande quelques précisions sur certains points. Elle demande aussi à porter une attention particulière sur le plan d’action d’amélioration des services qui sera élaboré.	Yves Frenette
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 janvier 2018 – CD planification.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION SPÉCIAL - CASA
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 31 mars 2017

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Sylvie Chabot, VPRHFP
Denis Charland, VPRHFP
Francine Lépinay, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté tel que présenté.	
POINT 2 CARREFOUR DES SOLUTIONS D'AFFAIRES (CASA) 2.1 ACTUALISATION DU PROJET ET RECOMMANDATION DE DÉMARRER SA RÉALISATION	La présidente et chef de la direction débute la réunion en expliquant globalement les objectifs de la rencontre, le tout, en vue d'une présentation au comité conjoint des technologies de l'information et comité de vérification et de la performance du 5 avril et au conseil du conseil d'administration du 10 avril. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, poursuit plus en détail et fait part des objectifs détaillés soit : • Présenter l'évolution de la portée et des principaux paramètres du plan de pérennité, approuvé en novembre 2011, et la révision globale des besoins d'affaires sur la base d'une solution de l'industrie, entérinée au conseil d'administration du 26 février 2015. • Obtenir l'approbation du CA de débiter les travaux du projet CASA avec sa portée, ses coûts et ses bénéfices ainsi que son plan de réalisation. Il poursuit en expliquant que les livrables reliés à CASA sont alignés avec le plan stratégique de la Société ainsi qu'avec la stratégie numérique du gouvernement du Québec. Il compare ensuite la portée des besoins d'affaires du plan de pérennité, qui était axé sur le volet permis et immatriculation (portée verticale), alors que CASA est davantage axé sur les besoins d'affaires d'un assureur public (portée horizontale) répondant ainsi à la majorité des processus d'affaires de la Société et permet l'intégration de ces derniers. Il poursuit en mettant en parallèle les avantages de la portée de CASA versus le plan de pérennité et poursuit avec l'échéancier selon CASA et les risques qui y sont associés. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance, poursuit et rappelle les coûts et bénéfices évalués pour le plan de pérennité soit un investissement de 364 M\$, des bénéfices de 637 M\$ avec un rendement de 10 %. Pour CASA, les investissements seront de 376 M\$ pour des bénéfices de 638 M\$, soit un rendement de 10 % et avec une portée plus large que le plan de pérennité, et ce, dans des délais plus courts. M. Frenette précise que le budget 2017 et le cadre financier permettent la réalisation du projet. De plus, les mécanismes de suivi des bénéfices, de leur intégrité et de leur stabilité dans le temps sont en place.	Karl Malenfant Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	MM. Frenette et Malenfant répondent aux questions des membres tout au long de la présentation et certains éléments de bonification seront apportés au document suite aux échanges tenus. Les membres tiennent à souligner la qualité et la clarté du document. Considérant que : • Le conseil d'administration entérinait, le 26 février 2015, le positionnement stratégique de l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré (PGI) pour la poursuite des travaux du Plan de pérennité; • La nouvelle portée et l'échéancier sont en adéquation avec le plan stratégique de la Société; • CASA contribue à mitiger les risques organisationnels de la Société; • Les risques propres au projet CASA sont gérés et que les mécanismes de suivi et de réévaluation régulière de ces risques sont en place; • La rentabilité du projet est de 10 % et que le cadre de gestion pour gérer la récupération des bénéfices est en place; • Aucune modification au budget 2017 et au cadre financier de la Société n'est requise; • Les montants alloués annuellement pour la réalisation du projet CASA seront confirmés dans le cadre du processus budgétaire annuel de la Société; • Les mécanismes de gouvernance sont en place pour suivre le projet. Les membres du comité de direction recommandent au comité conjoint CTI/CVP de recommander au conseil d'administration d'approuver l'actualisation du projet CASA tel que proposé et d'autoriser sa réalisation.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
2.2 ENTENTE CONTRACTUELLE	MM. Frenette et Malenfant poursuivent avec l'entente contractuelle qui nous mènera à la signature du contrat avec l'Alliance. Le contrat-cadre se fera entre la Société et l'Alliance LGS_IBM/SAP. De plus, les sous-contractants de l'Alliance ont été identifiés dans un objectif de transparence. Les grandes orientations qui guideront les discussions, en vue de la signature du contrat-cadre, sont expliquées aux membres et des échanges s'en suivent. MM. Frenette et Malenfant rappellent ensuite les principes et les risques associés à la gestion contractuelle qui est : • Basée sur un partenariat gagnant-gagnant; • Enchâssée dans un contrat résistant au temps et prenant compte de tous les volets (services professionnels, licences, équipements, assurance-qualité et gestion de la récurrence) • Outillée de leviers financiers; • Guidée par une gouvernance exécutive. Par la suite, chacun des risques liés au contrat du projet CASA sont passés en revue. Il est rappelé que : • Le processus d'appel d'offres a été effectué à la satisfaction de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, et pour lequel Mallette, vérificateur externe, a confirmé le respect des principes d'équité et de transparence; • Les risques associés au contrat à signer avec l'Alliance sont gérés et que les mécanismes de suivi et de réévaluation régulière de ces risques sont en place; Le comité de direction est à l'aise avec les orientations soumises permettant ainsi la poursuite des discussions.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
2.3 ACTUALISATION DU MANDAT D'AUDIT	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP) présente l'actualisation du mandat d'audit du projet Pérennité/PGI. Il rappelle que la DVIEP a été mandatée par le comité de vérification et de la performance (CVP) d'en faire l'audit et que les travaux d'audit ont été adaptés lors du processus d'acquisition du PGI et que le mandat de la DVIEP se poursuivra selon les mêmes modalités et axes d'intervention déjà entérinés par le CVP. M. Pelletier explique ensuite la structure de gouvernance du projet CASA et les trois lignes de maîtrise ainsi que la portée et objectifs du mandat d'audit soit : • D'assurer la surveillance et le suivi des risques d'affaires de la Société afin de favoriser une prise de décision éclairée par la gouvernance (en cohérence avec la gestion intégrée des risques); • D'auditer le projet CASA afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs du programme de transformation selon les axes d'intervention déjà approuvés par le CVP en juin 2013 portant sur : ○ La gestion de projet ○ La gestion du contenu ○ La gestion du changement ○ La gestion des bénéfices ○ La gestion des risques du projet Les membres échangent avec M. Pelletier tout au long de sa présentation et des bonifications sont suggérées. De plus, M. Pelletier souligne que les travaux d'audit sont présentement en cours.	
POINT 3 DIVERS	Aucun	
POINT 4 DÉPÔT DE DOCUMENT 4.1 LECTURE PRÉALABLE AUX RENCONTRES POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	M. Karl Malenfant a introduit ce point en début de rencontre en expliquant aux membres que le document déposé se veut un rappel des grandes étapes du dossier depuis ses débuts.	
POINT 5 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 avril 2017.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 février 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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
Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP
Francine Lépinay, VPRHFP
Guillaume Morand, VPRHFP
Sarah Parisé, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	
POINT 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction remercie les membres pour leur générosité lors de la visite de l'étudiant universitaire, Diego Garcia, dans le cadre du CEO d'un jour. M. Garcia a par ailleurs indiqué avoir grandement apprécié sa journée passée à la Société. La présidente et chef de la direction informe les membres des principaux sujets discutés lors de la rencontre du Forum G5 tenue le 9 février dernier.	Nathalie Tremblay
POINT 4 DÉCISION – SOIRÉE RECONNAISSANCE 2018	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, informe les membres que la soirée reconnaissance, qui souligne la contribution des retraités de la dernière année et du personnel de la Société qui travaille depuis 25 ans dans la fonction publique, se tiendra à l'Agora du siège social de la Société le 19 septembre 2018. Les membres discutent des différentes options soumises au regard des frais de déplacement et conviennent qu'un supplément d'information est nécessaire pour une prise de décision.	Dave Leclerc
POINT 5 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUELLE EN GESTION CONTRACTUELLE	M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP) se joint aux membres pour ce point. M. Yves Frenette, vice-président, présente la reddition de comptes annuelle des contrats et des ententes au 31 décembre 2017. Ce document permet notamment d'avoir un portrait, avec des indicateurs de gestion, des contrats, ententes et le mode de sollicitation utilisé. Un sommaire exécutif sera ajouté lors de la prochaine reddition de comptes. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour la présentation et le contenu du document.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL	M^{me} Francine Lépinay de la VPRHFP se joint aux membres du comité pour ce point. M. Yves Frenette, vice-président, rappelle que le plan de contrôle organisationnel (PCO), est un plan intégré des contrôles organisationnels qui présente les travaux effectués dans l'organisation pour lesquels il y a de la reddition de comptes corporative. Le PCO soutient les signatures de la présidente et chef de la direction et du VPRHFP dans les rapports du fiduciaire et de la direction sur les contrôles corporatifs présentés aux états financiers du Fonds d'assurance et de la Société. M. Frenette présente les faits saillants de 2017, en termes de reddition de comptes, et la planification des travaux pour 2018. Des ajustements mineurs sont demandés concernant le bilan des actes répréhensibles afin d'éviter des ambiguïtés dans les termes utilisés. En ce qui concerne les travaux à venir en 2018, la présidente et chef de la direction demande à ce qu'on regarde si la carte affaires pourrait être davantage utilisée, et ce, dans un objectif d'efficience. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – RÉUNION DES GESTIONNAIRES	M^{me} Sarah Parisé et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres pour ce point. M. Morand passe en revue le projet de déroulement de la rencontre des gestionnaires et les sujets qui pourraient y être présentés. Les membres discutent des sujets proposés et conviennent de ceux qui seront retenus. Il est convenu qu'une nouvelle proposition serait envoyée aux membres par courriel et une première version du PowerPoint sera présentée au comité de direction du 27 février prochain. Les invités quittent la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 8 INFORMATION – SÉCURITÉ NUMÉRIQUE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, fait le point sur la vulnérabilité des équipements. Il mentionne que les failles observées sont sous contrôle.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS		
POINT 9.1 VIDÉO SUR L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ	M. Malenfant fait un retour sur les outils bureautiques implantés dans le cadre du projet de « services de bureautique élargie ». Ces mêmes outils permettent une grande mobilité et c'est dans cette perspective qu'il nous présente, grâce à une vidéo, un exemple d'une vision concrète d'un environnement de travail numérique.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres échangent ensuite sur cet aspect de la mobilité et conviennent que, compte tenu des chantiers en cours dans l'organisation, il est préférable à ce moment-ci de se concentrer sur ceux-ci. Nous pouvons poursuivre l'évolution de la mobilité grâce aux outils actuels. Pour la suite des choses en termes de mobilité, nous devons avoir des orientations et une vision SAAQ commune et partagée.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 27 février 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 janvier 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Karine Côté, VPAPSPR
 Rodrigue Côté, VPRHFP
 Guillaume Morand, VPRHFP
 Daniel Pelletier, DVIEP
 François Tailleur, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 11 DÉCEMBRE 2017	L'aide-mémoire du comité de direction du 11 décembre est adopté après des modifications suggérées aux points 5.3 et 6.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers et conviennent des ajustements à y apporter.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres du comité de direction qu'une rencontre avec le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports est prévue le 13 mars prochain et partage avec les membres les principaux sujets qui seront traités lors de la rencontre. La présidente et chef de la direction mentionne aux membres qu'elle participera à titre de conférencière au colloque « Coalition Force 4.0 » - Prévenir le tsunami numérique : un défi pour l'emploi dans la Capitale-Nationale, le 31 janvier prochain où elle introduira, par une conférence, un atelier du secteur « services publics » - Les défis du secteur. La présidente et chef de la direction fait part aux membres que le Centre d'Expertise des Grands Organismes (CEGO) tiendra un colloque qui portera sur l'expérience client le 29 mars prochain où elle donnera une conférence sur l'évolution de la culture client à la Société. Elle mentionne également la nomination de M^{me} Christiane Beauchemin à la présidence du CEGO en remplacement de M. Michel Beaudoin, laquelle sera officialisée à la prochaine rencontre du comité directeur du 16 février prochain. Elle félicite et remercie M^{me} Beauchemin pour sa participation et sa contribution. La présidente et chef de la direction informe les membres qu'elle a été invitée à présider le jury du Grand prix de l'Alliance des cadres de l'État et dont le dévoilement des lauréats de toutes les catégories aura lieu lors du Gala reconnaissance le 4 mai prochain. La présidente et chef de la direction mentionne qu'elle animera, le 13 février prochain, un atelier-rencontre organisé par le Secrétariat aux emplois supérieurs et qui portera sur « L'humilité, une grande qualité du Profil des compétences des titulaires d'un emploi supérieur en situation de gestion ».	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – STRATÉGIE DE GESTION IMMOBILIÈRE 2018-2027	MM. Rodrigue Côté et François Tailleur de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M. Tailleur présente la stratégie de gestion immobilière 2018-2027 pour le siège social de la Société dans le but d’obtenir l’approbation du comité de direction des principes présentés et de commencer en 2018 l’analyse supportant une phase 2 pour les aménagements des sites hors siège social. Il explique les principaux objectifs de la stratégie soit : • Se doter d’une vision pour la gestion immobilière; • Systématiser sa réalisation de façon structurée; • Bonifier l’expérience employé et client tout en optimisant les coûts; • Établir les bases de la stratégie d’aménagement de nos sites du réseau. M. Tailleur résume ensuite les principaux constats en lien avec la gestion des espaces du siège social et les budgets y étant associés. Il explique ensuite l’étalonnage qui a été fait et les tendances observées en termes d’aménagement. Par ailleurs, en vue de donner aux employés un milieu de travail stimulant, dans un environnement optimal et performant, et ce, pour offrir la meilleure expérience-client possible, un cadre de mise en œuvre comportant trois orientations avec des stratégies et des indicateurs et des cibles est proposé : • Préserver l’intégrité et les fonctionnalités du siège social; • Optimiser le taux d’occupation; • Tirer profit des espaces excédentaires. M. Tailleur présente par la suite les enjeux relatifs à l’optimisation des espaces ainsi qu’une analyse de rentabilité préliminaire. Certains membres proposent d’autres pistes de réflexion dans les cas où les postes de travail ne sont pas utilisés de façon optimale pour diverses raisons. Les membres conviennent aussi que les aménagements doivent supporter nos nouvelles façons de travailler. Les membres du comité de direction sont en accord avec les principes et la stratégie proposée. Un plan de réalisation sera présenté en février prochain ainsi que l’utilisation des espaces communs. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLANIFICATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes (DVIEP) se joint à l'équipe de direction pour ce point. M. Pelletier présente la planification des nouveaux mandats de vérification et d'évaluation des programmes pour 2018 en lien avec la planification stratégique 2016-2020. M. Pelletier établira l'ordre de priorité des mandats après consultation auprès des vice-présidents concernés. Il précise que des mandats ad hoc sont aussi toujours possibles en cours d'année. À la demande des membres, M. Pelletier leur fera parvenir, par secteur, un portrait des mandats en cours et les suivis des plans d'action en lien avec des mandats antérieurs. M. Pelletier quitte la rencontre.	Daniel Pelletier
POINT 7 INFORMATION – RÉUNION DES GESTIONNAIRES	M^{me} Karine Côté de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M. Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Morand présente les deux scénarios élaborés relativement à la rencontre des gestionnaires qui aura lieu le 22 mars prochain ainsi que les avantages et les inconvénients de chacun. Les membres approuvent le scénario 1 recommandé par les organisateurs. Les invités quittent la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS 9.1 LOI SUR LA NEUTRALITÉ RELIGIEUSE	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance, informe les membres que la Société garde le statu quo en ce qui concerne ses pratiques.	Yves Frenette
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 6 février 2018.	

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

**Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 6 février 2018**

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Christiane Beauchemin, VPIA
Yves Frenette, VPRHFP
Nathalie Jacques, intérimaire, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Béatrice Farand, intérimaire, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités : Catherine Bourque-Barrette, VPTI
Sylvain Cloutier, CASA
Rodrigue Côté, VPRHFP
Maurice Langlois, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP
Mario Trudel, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 23 JANVIER 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 23 janvier 2018 est adopté sans modification.	
POINT 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction souhaite d'abord la bienvenue à M. Diego Garcia qui l'accompagnera toute la journée dans le cadre du programme CEO d'un jour, où il est possible à un étudiant universitaire de passer une journée en compagnie d'un PDG dans son milieu de travail et ainsi comprendre son cheminement de carrière et son approche en matière de leadership tout en profitant de son expérience. La présidente et chef de la direction informe les membres que la Commission des transports et de l'environnement commençait aujourd'hui ses consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 165, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions. Celles-ci se poursuivront jusqu'au 14 février et des représentants de la Société y seront toujours présents. La présidente et chef de la direction indique que les dirigeants d'organismes ont eu une rencontre avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) portant sur la prochaine stratégie quinquennale de gestion des ressources humaines. Les directions des ressources humaines seront aussi consultées, mais déjà, à cette rencontre, il a été suggéré de bonifier la stratégie en matière de dotation afin d'être plus agile. À cet égard, la présidente et chef de la direction entend suggérer des solutions innovantes auprès du SCT. Elle termine sa minute en soulignant l'assermentation de 23 contrôleurs routiers à l'École nationale de police le 14 février prochain.	Nathalie Tremblay
POINT 4 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 4 – 2017	Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 3 ^e trimestre 2017 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	1- Bilan routier M^{me} Béatrice Farand de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière confirme la détérioration du bilan routier en termes de décès et blessés graves au 31 décembre 2017. Il y aura lieu de vérifier si nos stratégies de prévention en sécurité routière 2018 sont bien alignées avec les constats de 2017. De plus, M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV), indique qu'il y a eu aussi une augmentation de la représentativité des véhicules lourds dans les accidents. Enfin, la présidente et chef de la direction précise que le message du lien entre le comportement et les contributions d'assurance doit être renforcé, notamment lors de l'annonce du bilan routier 2017 et lors de la sortie du rapport du Conseil d'experts sur les contributions d'assurance. Pour le taux de conformité, bien que la cible 2017 n'ait pas été atteinte, la VPCRSV est confiante que la stratégie 2018 permettra de l'atteindre. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 2- Clients La présidente et chef de la direction souligne les excellents résultats au regard de la satisfaction de la clientèle et félicite les équipes. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	
	3. Ressources humaines Charge Un tour de table de chacune des vice-présidences est fait sur cet indicateur, car la plupart des vice-présidences sont sous surveillance. Il en ressort qu'il y a beaucoup de mobilité interne générant une perte d'expertise temporaire. Certains postes sont aussi difficiles à pourvoir pour différentes raisons telles que : expertise spécifique, horaire de travail, etc. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	4. Partenaires Satisfaction des partenaires Un seul partenaire est à surveiller suite au sondage effectué et M. Nadeau en explique les raisons. 5. Financier Aucun commentaire n'est émis sur les indicateurs toutefois, les membres échangent sur la correction boursière survenue durant la semaine. Volet développement durable Les indicateurs en lien avec le développement durable sont majoritairement atteints. Toutefois, la présidente et chef de la direction demande à avoir plus de précisions au regard du taux d'embauche des groupes cibles qui est en diminution par rapport à l'an dernier. M. Frenette transmettra un état de situation.	
POINT 5 DÉCISION – GESTION DES RISQUES		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.1 CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DES PERSONNES ET DES VÉHICULES	M^{me} Nathalie Noël de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à l'équipe de direction. M. Frenette rappelle aux membres le cycle de mise à jour des risques opérationnels. Ceux-ci sont mis à jour annuellement et sont présentés au comité de direction et au comité de vérification et de la performance. Toutefois, il est possible qu'un nouveau risque soit soulevé en cours d'année ou migre, celui-ci sera alors intégré au rapport trimestriel sur les risques. M^{me} Célyne Girard poursuit et passe en revue les risques opérationnels du contrôle et surveillance des personnes et des véhicules. Depuis l'an dernier, aucun nouveau risque n'a été identifié alors que trois risques ont été fermés. Au total, 4 risques sont évalués élevés, 10 moyens et 2 faibles. Pour la plupart de ceux-ci, CASA fera en sorte de les diminuer lorsqu'il sera implanté. Les membres approuvent la présentation des documents au comité de vérification et de la performance (CVP).	Célyne Girard
POINT 5.2 OPÉRATIONNELS ET SUIVI DU PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	M. Mario Trudel de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M. Maurice Langlois de la Vice-présidence aux technologies de l'information se joignent à l'équipe de direction pour ce point. <u>Risques opérationnels -ressources informationnelles (RI) – volet sécurité de l'information (SI)</u> L'actualisation des risques en sécurité de l'information a permis d'identifier 25 risques dont 4 moyens et les autres faibles. M. Trudel passe en revue les risques résiduels moyens. Des mesures de contrôle ont été intégrées au plan de sécurité de l'information 2018.	Yves Frenette Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.2 OPÉRATIONNELS ET SUIVI DU PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (SUITE)	<u>Suivi du plan de sécurité de l'information</u> M. Trudel poursuit avec le bilan 2017 des incidents reliés à la protection des actifs. Il précise qu'un registre unique des incidents a été créé évitant ainsi une comptabilisation en double et il passe en revue les types d'incidents survenus. Comme c'est un nouveau type de registre de compilation, il est difficile d'avoir un comparatif valable avec les années antérieures, mais M. Langlois précise que la Société est comparable aux autres organismes. En ce qui a trait aux bris de confidentialité, M^{me} Nathalie Jacques précise que le processus mis en place avec la collaboration des ressources humaines, afin de faire un rappel lors de l'arrivée d'étudiants et de stagiaires, est, au regard de la protection des renseignements personnels, est efficace. Un mécanisme sera mis en place pour bonifier les rappels aux employés déjà en place. M. Langlois explique ensuite le plan de sécurité de l'information numérique et explique les mesures qui ont été mises en place et celles à venir. Les invités terminent avec la mise à contribution des utilisateurs pour le volet sensibilisation, continuité et les tests de sécurité et les priorités 2018. Les membres approuvent la présentation des documents au CVP. MM. Langlois et Trudel quittent la rencontre.	
POINT 5.3 OPÉRATIONNELS EN TI	M^{me} Catherine Bourque-Barrette se joint aux membres du comité pour ce point. M. Malenfant explique que tous les risques identifiés lors de la dernière évaluation ont été mis à jour. Au final, un risque demeure élevé, 5 risques sont évalués à moyen et 6 autres à faible. M. Malenfant explique le risque élevé qui est en lien avec la disponibilité des ressources en TI et souligne que c'est un enjeu gouvernemental. Il poursuit en expliquant davantage les trois risques qui ont migré de faible à moyen et les mesures de contrôle identifiées. Les membres approuvent la présentation des documents au CVP et au comité des technologies de l'information (CTI).	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.4 CASA TRIMESTRE 1	M. Sylvain Cloutier de CASA et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joignent au comité. M. Malenfant explique que la démarche menant à l'actualisation des risques reliés à la réalisation de CASA a été réalisée pour les deux 1^{res} livraisons de CASA et se résume ainsi : • Livraison 1 : 2 risques moyens et 11 risques faibles • Livraison 2 : 3 risques élevés, 4 risques modérés et 6 risques faibles. M. Malenfant passe en revue chacun des risques identifiés et les mesures d'atténuation. La présidente et chef de la direction demande certaines précisions ainsi que le directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes. À la suite des commentaires, il est convenu que des ajustements seront apportés au document. Les membres approuvent la présentation des documents au CVP et au CTI après avoir apporté certains ajustements. M^{me} Bourque-Barrette et MM. Cloutier et Pelletier quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 5.5 SOMMAIRE DES RISQUES – T1-2018	M^{me} Nathalie Noël présente le sommaire des risques qui résume les éléments présentés précédemment. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 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} novembre 2017 au 31 décembre 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. M. Côté a répondu aux questions des membres en lien avec divers contrats. Les membres approuvent la liste des contrats présentés et la signature de la déclaration.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DIVERS INFORMATION – LOI FAVORISANT LA SURVEILLANCE DES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS ET INSTITUANT L'AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS	M. Frenette résume les principaux changements en matière de gestion contractuelle, et ce, suite à l'adoption de la Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'autorité des marchés publics (AMP). Une note d'information sur ce sujet sera transmise aux gestionnaires.	Yves Frenette
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun	
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 février 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 27 février 2018

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

Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités :

Nabil Aboutanos, CASA

Sylvain Cloutier, CASA

Rodrigue Côté, VPRHFP

Martin Lapierre, DVIEP

Guillaume Morand, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Charlotte Pellicano, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DES PROJETS D'AIDE-MÉMOIRE DU 6 FÉVRIER ET DU 12 FÉVRIER 2018	Les aide-mémoire du comité de direction du 6 février et du 12 février sont adoptés sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres révisent le suivi des dossiers et conviennent des ajustements à y apporter.	
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 la semaine du 19 février. Les membres du conseil d'administration ont beaucoup apprécié leur visite au centre de services Henri-Bourassa à Montréal et ont souligné l'attitude et la mobilisation des employés. La présidente et chef de la direction félicite également M ^{me} Girard et son équipe pour leur travail. Les membres du conseil d'administration ont également fait part de leur appréciation quant à la performance de la Société en 2017 et ont tenu à féliciter les équipes pour leur travail.	Nathalie Tremblay
POINT 5 DÉCISION – SUIVI DU PROJET CASA	MM. Nabil Aboutanos et Sylvain Cloutier du projet CASA ainsi que MM. Martin Lapierre et Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et d'évaluation des programmes se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Karl Malenfant, chargé du projet CASA, présente les décisions attendues pour ce suivi de projet CASA couvrant la période du 25 novembre 2017 au 10 février 2018. M. Malenfant présente le plan des livraisons du chantier et les ajustements qui y ont été apportés ainsi que les faits saillants du bilan de clôture de la livraison 0 – conception globale. Recommandation 1 – autorisation de la fermeture de la livraison 0 : Considérant les résultats, la fermeture de livraison 0 est approuvée par le comité. La présidente et chef de la direction souligne les excellents résultats et l'appropriation du contenu par les employés de la Société et de l'Alliance. M. Malenfant poursuit avec la portée du chantier de la livraison 1 et dont l'appréciation globale est au vert.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Recommandation 2 – autorisation du budget et la planification de la livraison 1 ainsi que les deux demandes d’ajustement au projet (DAP) soit : « Ajout d’un expert au Centre d’expertise (CoE) » et « rapatriement des travaux de sécurité et de conversion » M. Malenfant répond aux questions des membres et du directeur de la DVIEP pour une meilleure compréhension de la recommandation d’autoriser que la conversion de données s’effectue au Québec plutôt qu’en Inde considérant la sensibilité des données à convertir, les risques pour l’image de l’entreprise et ceux associés à la protection des renseignements personnels, et que les coûts soient assumés à même la réserve pour travaux additionnels. M^{me} Gisèle Gauthier, directrice des affaires juridiques, soulève les risques juridiques en lien avec cette recommandation. Après discussion et analyse, la recommandation est autorisée considérant les éléments suivants : - les DAP sont financés par la réserve pour travaux additionnels; - la planification finale permet de confirmer les travaux de la livraison 1 dans les délais et selon les budgets; et - les coûts globaux pour la livraison 1 présentent un écart favorable de 1,9 M\$. La présidente et chef de la direction précise toutefois de ne pas prendre cette décision pour une ouverture de rapatrier tous les travaux de l’Inde au Québec et que les travaux additionnels doivent être dûment documentés. M. Malenfant poursuit avec la portée du chantier de la livraison 2. La complexité associée à la documentation des règles d’affaires nécessite un ajustement à la stratégie des lots 8 et 9. Un plan d’action a été élaboré pour documenter les règles et les dossiers d’affaires. Les membres du comité et la DVIEP soulèvent des questionnements sur la question du financement des travaux reliés à la documentation des règles d’affaires. M. Malenfant mentionne qu’ils sont à y réfléchir et prend note des préoccupations des membres. Un retour est attendu sur ce point. M. Malenfant poursuit avec le suivi financier par livraison. La gestion rigoureuse du projet permet de nous maintenir dans un état financier favorable et les indicateurs sont au vert. En ce qui a trait aux bénéfices escomptés, l’objectif est d’être prêt cet automne pour identifier une stratégie de récupération des bénéfices.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Recommandation 3 – Approbation de l’utilisation du bordereau révisé comme référence pour la gestion financière du projet. Les mouvements aux bordereaux initiaux (annexe 3 du document) sont présentés et approuvés par les membres du comité de direction. M. Malenfant poursuit avec les autres éléments de la présentation. Recommandation 4 – Approbation du calendrier de reddition de comptes pour le 2^e semestre de 2018. Les membres approuvent le calendrier de l’annexe 4. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – RÉSULTATS GROUPE TOP GUN EN EXPÉRIENCE CLIENT	M. Guillaume Morand et M^{me} Charlotte Pellicano de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres pour ce point. M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l’indemnisation des accidentés et marraine du dossier, explique le processus suivi pour arriver aux résultats présentés. M. Morand présente le mandat qui se décline en 4 volets soit : • Analyser un échantillon des maquettes du prochain site transactionnel de la Société; • Identifier les principes fondamentaux de l’assureur public et de l’expérience client pour guider la conception de l’ensemble des maquettes; • Amorcer le dictionnaire des mots de l’assureur public et de l’expérience client; • Soutenir CASA pour l’intégration en continu des principes fondamentaux et des mots de l’assureur public. M. Morand tient par ailleurs à remercier les membres du groupe TOP GUN. M. Morand explique que, dans un premier temps, le groupe a fait une analyse approfondie d’un échantillon de 5 maquettes prioritaires, soit : • Mon comportement • Facturation	Christiane Beauchemin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• Informations médicales • Remisage, déremisage et mise au rancart • Remplacement du permis Ainsi qu'un survol des autres maquettes portant sur différents types de services. M. Morand explique ensuite les grands principes énoncés par le groupe Top Gun et l'approche client de l'assureur public. Les facteurs de réussite évoqués par le groupe Top Gun sont : • Gouvernance organisationnelle pour coordonner et assurer la cohérence de l'assureur public et de l'expérience client pour toutes les lignes d'affaires; • Orientations claires et fortes du comité de direction pour permettre aux équipes de jouer pleinement leur rôle et d'être appuyées dans ce changement; • Cohérence de l'approche pour l'ensemble des canaux de services et de communication; • Plusieurs actions à prendre dans l'organisation en vue de l'arrimage qui sera séquencé dans un ordre de priorité. Les membres font part de leurs commentaires et se disent en accord avec le dossier et les prochaines étapes proposées. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour le travail fourni dans un laps de temps relativement court. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – RAPPORT SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT T4-2017	M^{me} Nathalie Noël de la Direction des ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à l'équipe de direction pour ce point. Le rapport sur l'expérience client précise que le niveau de satisfaction de la clientèle se maintient à 8,6 sur 10 en 2017 et que le nombre de plaintes a diminué. Les résultats d'un sondage sur l'image et la réputation de la Société démontrent que la population évalue positivement le régime public d'assurance automobile et le travail de la Société. La présidente et chef de la direction félicite les équipes. Le dossier sera présenté au CRHSC du 14 mars prochain. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – SUIVI – RAFFINER LE DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE	Point reporté au CD-SAAQ du 6 mars 2018.	Célyne Girard
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS 9.1	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 6 mars 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 6 mars 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Bernard Buteau, intérimaire, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Marjolaine Proulx

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Invités :

Denis Charland, VPASRR

Rodrigue Côté, VPRHFP

Terry Hébert, VPASRR

Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec une modification au point 5 qui est devenu un point de décision.	
POINT 2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	
POINT 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction n'a pas de nouveaux points à signaler depuis le dernier comité de direction qui a eu lieu le 27 février dernier.	Nathalie Tremblay
POINT 4 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau informe les membres des moyens de pression exercés par les contrôleurs routiers dans le cadre des négociations avec le gouvernement en vue du renouvellement de leur convention collective.	
	<u>Directrice des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M ^{me} Gauthier fait le point sur la charge de travail de son équipe. Ses équipes seront très sollicitées d'ici juin et elle invite les membres du comité à lui transmettre directement leurs demandes, le cas échéant, afin qu'elle puisse gérer la charge de travail des juristes.	
	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Leclerc présente quelques statistiques sur le bilan routier 2017. Il propose par ailleurs de former deux groupes de travail en 2018 pour permettre l'analyse des comportements et trouver des pistes d'amélioration, soit : piétons et motos. M. Leclerc informe les membres qu'un appel d'offres, afin de sélectionner un fournisseur pour le programme antidémarrreur éthylométrique, sera publié incessamment. M. Leclerc présente également l'état d'avancement de l'étude du projet de loi concernant le Code de la sécurité routière ainsi que celui sur le cannabis à l'Assemblée nationale.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Frenette fait le point sur la prise en charge de la livraison 1 de CASA (finances et fondations). Les travaux pour débiter la conduite du changement sont en cours ainsi qu'une démarche pour évaluer l'impact sur les équipes, tant celle de la VPRHFP que des autres vice-présidences. Une note à cet effet sera déposée au CD-SAAQ du 26 mars prochain. La communication aux employés, sur les impacts de ces changements sur leur emploi et la gestion du changement qui sera mise en place, devrait se faire en avril. M. Frenette mentionne que ses équipes ont une grande charge de travail, mais que tous collaborent.	
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard mentionne que ses équipes vont bien et sont motivées, mais sont fort occupées. La forte charge de travail incite parfois à devoir reporter certaines échéances. Elle ajoute qu'une rencontre avec ses gestionnaires aura lieu le 21 mars prochain où il sera notamment question de CASA. Elle informe les membres que les rencontres avec Services Québec ont recommencé et qu'une rencontre a d'ailleurs lieu le 7 mars prochain. Elle fait aussi le point sur les écoles de conduite.	
	<u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (B. Buteau, intérimaire)</u> M. Buteau informe les membres des difficultés à répondre aux appels en 3 minutes ou moins, comme le prévoit la Déclaration de services aux citoyens, en raison d'un grand nombre d'absences pour maladie. L'indicateur du taux de réponse a chuté à 53 % en février, mais connaît actuellement une légère remontée et s'élève maintenant à 69 %. Un plan d'action est en cours afin de ramener le taux de réponse à la normale (80 %). Ils sont actuellement en processus d'embauche et la situation est prise en charge. M. Buteau annonce également l'embauche de deux cadres juridiques, M. Martin Boisvert et M^{me} Julie Gauthier. Il mentionne que M^{me} Beauchemin rencontrera le personnel de la VPIA à la fin avril pour leur faire part des principaux résultats 2017 ainsi que des grandes priorités 2018. M. Buteau ajoute que des gens de Retraite Québec ont demandé à rencontrer des gens de la VPIA	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	pour bénéficier de l'expertise au regard du chantier portant sur la révision des communications écrites à la clientèle ainsi que sur le fonctionnement de la remontée des priorités.	
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Malenfant mentionne que l'équipe d'exploitation a rencontré quelques difficultés (ex. : les courriels) lors de la modernisation de l'infrastructure de sécurité, mais que tout est réglé. Il partage sa préoccupation concernant le taux de roulement des ressources en TI, mais il ajoute que les autres organisations ont également cette problématique due à la fragilité de cette main-d'œuvre. Le défi d'attraction et de rétention des ressources TI en est un de l'État.	
POINT 5 DÉCISION – RAFFINER LE DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE	M^{me} Terry Hébert et M. Denis Charland de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Charland rappelle brièvement les grands principes du projet, la vision et les stratégies à long terme. Pour sa part, M^{me} Hébert présente le volet 1 de la stratégie de dépistage qui serait en projet pilote et qui vise à définir le meilleur moyen pour procéder au contrôle statutaire en raison de l'âge et à sensibiliser la clientèle aux maladies à risque. Le processus se déclinerait ainsi : • Formulaire d'autodéclaration pour les personnes âgées de 75 ans; • Exigence de le remplir et de le retourner à la Société par la poste; • Exigence de rapports médicaux si le conducteur ne retourne pas l'autodéclaration ou s'il déclare une condition médicale à risque. Les impacts de ce projet pilote seraient de : • Sensibiliser la clientèle aux maladies et aux conditions à risque; • Diminuer la pression sur les réseaux de la santé par la réduction de rapports médicaux à remplir; • Améliorer le taux de dépistage des conducteurs à risque selon l'objectif du Plan stratégique 2016-2020 de la Société. Les membres font part de leurs commentaires et des ajustements seront apportés au projet pilote avant sa mise en vigueur, dont la date est à définir.	Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	La présidente et chef de la direction les félicite pour leur travail. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 6 INFORMATION – STRATÉGIE DE GESTION IMMOBILIÈRE : PLAN DE RÉALISATION 2018 ET SALLES DE FORMATION	M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point. Suite à l'adoption de la stratégie de gestion immobilière 2018-2017 au comité de direction du 23 janvier dernier, M. Frenette présente le premier volet du plan de réalisation couvrant l'année 2018. Il explique les principaux travaux qui seront réalisés en cours d'année. Il explique ensuite que les besoins particuliers, en salle de formation et d'essais, que génère notre transformation, demandent la mise en place d'une stratégie pour arrimer la capacité du siège social aux besoins exprimés et, le cas échéant, évaluer les options hors siège social. La capacité globale des salles de formation/essai, et qui sont actuellement disposées et équipées pour répondre aux besoins spécifiques des vice-présidences auxquelles elles sont dédiées, semble suffisante pour combler les besoins de récurrence ainsi que ceux exprimés par CASA. C'est ainsi que pour assurer l'utilisation optimale de ces salles, la Direction des ressources matérielles et immobilières procédera à une revue centralisée de leur occupation. À cet égard, M. Frenette demande la collaboration de ses collègues afin de permettre à la DRMI d'aller plus loin et d'être plus précis pour leurs besoins. L'orientation du comité de direction est de minimiser l'utilisation de salles à l'externe et maximiser l'utilisation des salles à l'interne.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	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} au 31 janvier 2018, 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

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – PLANIFICATION STRATÉGIQUE – VOLET DÉVELOPPEMENT DURABLE : RÉSULTATS 2017	M^{me} Nathalie Noël de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point. M^{me} Noël présente les objectifs du volet de développement durable et de gestion de la diversité inscrit à l'intérieur du plan stratégique 2016-2020. Elle passe en revue les 7 objectifs avec les actions réalisées et les perspectives pour chacun. Les résultats annuels du plan de développement durable seront présentés dans le prochain rapport annuel. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – BILAN DU PLAN GÉNÉRAL D'INTERVENTION 2017 ET PERSPECTIVES 2018	Point reporté au CD-SAAQ du 26 mars 2018.	Guy Nadeau
POINT 10 INFORMATION – BILAN 2017 DES SUBVENTIONS DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, fait part aux membres que le programme de subventions de recherche en sécurité routière fait l'objet d'une réflexion et bien que celle-ci ne soit pas terminée, ce type de subvention sera dorénavant utilisé davantage pour des enquêtes terrain et des recherches plus ciblées à court terme que pour des longues recherches. M. Leclerc conclut en mentionnant que le montant total des subventions versées en 2017 a été de 46 997 \$ sur budget potentiel de 475 000 \$.	Dave Leclerc
POINT 11 INFORMATION – BILAN 2017 DES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc fait état du bilan des contributions financières en matière de sécurité routière. Le budget octroyé pour 2017 était de 1 682 202 \$. La Société a reçu 52 demandes de financement en 2017 pour des déboursés totaux de 1 528 063 \$, ce qui est comparable aux années antérieures.	Dave Leclerc
POINT 12 DIVERS	Aucun point.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
13.1 BILAN DES MODALITÉS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES LIÉES AUX PROJETS	M. Yves Frenette dépose une note rappelant les modalités particulières de gestion des ressources humaines liées aux projets de transformation, dont CASA, déposée au comité de direction de l'automne 2016. Il rappelle que ces modalités peuvent être applicables dans l'organisation pour tous les projets. À cet effet, la Direction des ressources humaines commencera une cueillette d'information auprès des vice-présidences afin d'obtenir leurs commentaires et préoccupations à l'égard de ces modalités. Un bilan sera ensuite effectué et les recommandations qui pourraient en découler seront présentées au comité de direction d'avril prochain.	Yves Frenette
13.2 BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SÉLECTION DU PERSONNEL	M. Yves Frenette rappelle les bonnes pratiques en matière de sélection du personnel et souligne l'importance de la prise de références qui est malheureusement et trop souvent négligée dans un objectif d'accélérer l'embauche. Les conseillers en ressources humaines sont disponibles pour aider les gestionnaires dans le processus de prise de références, entre autres. Un aide-mémoire pour la prise de références est présenté aux membres. Les membres conviennent qu'une note, de la part du comité de direction, sera envoyée aux gestionnaires afin de leur rappeler l'importance de la prise de références et partager avec eux l'aide-mémoire qui s'avère être un outil très intéressant.	Yves Frenette
13.3 GALA DES PRIX D'EXCELLENCE 2018	M. Dave Leclerc rappelle que le Gala des Prix d'excellence 2018 se tiendra le 7 novembre 2018. À cet égard, il demande à ses collègues de faire un rappel à leurs équipes afin de stimuler les mises en candidature. La période de mise en candidature se fera du 1 ^{er} mai au 23 juin 2018. Il est proposé de regarder la possibilité que le Gala se fasse aussi en Webdiffusion et/ou en rediffusion.	Dave Leclerc
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 mars 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 mars 2018

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 : Caroline Foldes-Busque, CASA
 Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR
 Francine Lépinay, VPRHFP
 Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP
 Karine Morneau, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DES PROJETS D'AIDE-MÉMOIRE DU 27 FÉVRIER ET 6 MARS 2018	Les aide-mémoire du 27 février et 6 mars 2018 sont adoptés sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors de la séance du conseil d'administration, et de ses comités, tenus les semaines précédentes. Suite à la prise en considération du rapport de commission du projet de loi 165 : <i>Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions</i>, la présidente et chef de la direction tient à souligner le travail colossal effectué par les équipes sur ce projet. Elle félicite toutes les personnes qui y ont contribué et les remercie. Un tour de table rapide est fait auprès des membres et M. Malenfant, vice-président aux technologies de l'information fait le point sur la cybersécurité. M. Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres que Contrôle routier sera en soutien à la Sécurité publique lors de la tenue du G-7 ce printemps. Enfin, M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière informe les membres que la Société figure au 65^e rang des entreprises les plus admirées par les Québécois et les Québécoises suite à un sondage tenu par la firme Léger. C'est une belle progression puisqu'en 2017, la Société était au 73^e rang, et au 95^e rang en 2014.	Nathalie Tremblay
POINT 5 INFORMATION – ÉTAT DE SITUATION – BUREAU DE TRANSFORMATION LIVRAISON 1	M^{me} Caroline Foldes-Busque de CASA et M^{mes} Karine Morneau et Nathalie Noël de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance explique que l'objectif de la présentation est de faire un état de situation des travaux en cours dans le cadre des transformations à venir avec la livraison 1, et de répondre aux préoccupations ou questions des membres. M. Frenette agit à titre de parrain de la livraison 1, celui-ci étant propriétaire des processus de cette	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	livraison soit : ressources humaines, gestion de la relation avec les partenaires et ressources financières. Toutefois, bien que propriétaire des processus, M. Frenette précise que ces changements auront des impacts dans toutes les lignes d'affaires. Il explique d'abord l'équipe mise en place pour soutenir le changement et les rôles et responsabilités de chacun. Il poursuit en expliquant les macro-processus pour lesquels toutes les vice-présidences en sont des utilisateurs ou collaborateurs. Les outils qui toucheront ces grands processus seront livrés en livraison 1, 2 et 3. Comme certains outils ne seront pas tous livrés dans la même livraison, un questionnement est soulevé relativement à la production des prochains états financiers. MM Malenfant et Frenette indiquent que des interfaces seront créées. D'ailleurs, M. Malenfant précise qu'il serait important que les vérificateurs s'associent dès maintenant à ce dossier afin de faire les validations requises en temps opportun. M. Frenette poursuit avec les impacts organisationnels et les grands jalons de communication de la gestion de changement. M. Frenette indique qu'ils devront connaître de façon plus précise et détaillée, l'impact des changements prévus lors de l'implantation sur chacun des employés, des partenaires et des équipes de travail directement visés par les nouveaux outils. Ces informations permettront au bureau de transformation de la livraison 1 de proposer un plan de transition au comité de direction pour décision en mai prochain. La collaboration des vice-présidents est demandée afin de mobiliser leurs ressources désignées à participer au cours des prochaines semaines. M^{mes} Noël et Foldes-Busque quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – BESOINS D’ACCOMPAGNEMENT DE GESTION ET DE MOBILISATION DES ÉQUIPES	M. Frenette introduit ce point en expliquant aux membres que la direction des ressources humaines (DRH) reçoit beaucoup de demandes d’accompagnement pour la réalisation d’activités de mobilisation et de consolidation des équipes. Pour ce faire, l’utilisation d’un test psychométrique est souvent utilisée. Or, il devient de plus en plus difficile d’utiliser l’outil que nous avons privilégié depuis quelques années puisque l’offre de services a diminué, et qu’en plus, aucune ressource interne de la DRH ne détient l’accréditation pour l’utilisation de cet outil. Un étalonnage a été effectué et il s’avère que d’autres outils semblables, et aussi conviviaux, seraient disponibles sur le marché. Ainsi, les membres conviennent qu’un appel d’intérêt afin de valider ce qu’il existe sur le marché sera fait. Par la suite, la DRH déterminera nos besoins en fonction de ce qui est disponible sur le marché et lancera un appel d’offres. L’appel d’offres devra inclure l’accréditation de personnel à l’interne. D’ici à ce que ce processus soit terminé, la Société continuera de transiger avec son fournisseur actuel. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2017	M^{mes} Francine Lépinay et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour ce point. M^{me} Lépinay présente les faits saillants des états financiers 2017 pour le Fonds d’assurance et la Société. <u>Fonds d’assurance</u> Le Fonds d’assurance termine l’année 2017 avec un excédent de 566 M\$. Le taux de financement de l’année courante est de 98 % et le taux de capitalisation est de 138 %. M^{me} Malenfant poursuit en expliquant les variations du passif actuariel de 59 M\$.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2017 (SUITE)	<u>Société</u> Réalisation d'un excédant, pour une 5^e année consécutive, soit de 13,8 M\$. Cela a permis à la Société de réduire le déficit cumulé lié à la gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier. Le solde de ce déficit cumulé est de 169,9 M\$ au 31 décembre 2017 alors que la cible attendue du Ministère des Finances était de 178 M\$. Les dépenses de 71,3 M\$ de Contrôle routier, quant à elles, respectent l'entente de financement avec le ministère des Finances qui était établie à 73 M\$. <u>Frais d'administration</u> Le suivi des risques budgétaires réalisé en continu au cours de l'année a permis de : • Maintenir les opérations courantes et le service à la clientèle; • Financer le projet CASA; • Respecter les attentes du gouvernement. Les invitées quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION – SUIVI GLOBAL DES PROJETS TI	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information présente le suivi global des projets TI. Tous les projets ont une appréciation globale positive et les membres n'ont aucun commentaire ou question sur les documents déposés.	Karl Malenfant
POINT 9 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES 2017 – BUREAU-CONSEIL EN ÉTHIQUE	M^{me} Marie-Hélène Dufour, du Bureau-conseil en éthique, se joint aux membres du comité afin de présenter la reddition de comptes 2017 des activités du Bureau-conseil en éthique. M^{me} Dufour rappelle le caractère obligatoire de la formation en éthique et indique que plusieurs séances de formation sont déjà prévues ce printemps. M. Dave Leclerc ajoute qu'il est aussi de la responsabilité du gestionnaire de s'assurer que ses employés suivent la formation. M^{me} Dufour dresse les principaux constats et souligne que la culture éthique est vivante au sein de la Société et un réflexe éthique s'est développé. Les employés n'hésitent pas à s'informer en amont et ont intégré l'éthique dans le processus de décision. Les membres du comité de direction félicitent M^{me} Dufour pour son excellent travail et son approche envers ses clients. M^{me} Dufour quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DIVERS 10.1 RÉUNION DES GESTIONNAIRES – LES SUITES	M^{me} Tremblay fait un retour sur la réunion des gestionnaires, notamment sur la visite industrielle. Comme plusieurs gestionnaires ont manifesté de l'intérêt à transmettre certaines informations à leurs équipes, il est proposé de faire des capsules vidéo avec chacun des kiosques présentés à la réunion. Celles-ci pourront être déposées sur l'intranet par la suite. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière prend en charge le mandat.	Nathalie Tremblay
10.2 TÉMOIGNAGES – RESSOURCES CASA	M. Karl Malenfant, chargé de projet CASA, présente une vidéo où certains employés témoignent de leur expérience au projet CASA.	Karl Malenfant
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS 11.1 BILAN DES INVESTISSEMENTS AU 31 DÉCEMBRE 2017	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance a déposé le bilan des investissements au 31 décembre 2017.	Yves Frenette
11.2 REDDITION DE COMPTES SUR LA POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance a déposé la reddition de comptes sur la politique de divulgation financière.	Yves Frenette
11.3 RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance dépose le projet de rapport annuel de gestion 2017. Il invite les membres à lui transmettre leurs commentaires d'ici la fin de la semaine.	Yves Frenette
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 10 avril 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 mai 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Martin Simard, intérimaire, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Jessica Tabouillet

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Invités :

Nabil Aboutanos, CASA

Rodrigue Côté, VPRHFP

Sylvain Cloutier, CASA

Caroline Foldes-Busque, CASA

Claude Guay, CASA – Alliance (téléphone)

Martin Lapierre, DVIEP

Francine Lépinay, VPRHFP

Vicky Maranda, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les modifications suivantes : Modification du point 6 – Information – Suivi du projet CASA qui devient : 6 CASA 6.1 Information – suivi du projet 6.2 Décisions ou actions à prendre Ajouts au point 11 – Divers : 11.1 Sondage (Y. Frenette) 11.2 Plaques d'immatriculation (C. Girard)	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 26 MARS 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 26 mars 2018 est adopté avec une modification au point 9.	
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 point sur le projet de loi n° 150, Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017. Initialement, ce projet de loi contenait des mesures visant l'amélioration de la performance de la SAAQ afin de bonifier les services à nos clients. Toutefois, ces mesures ont été retirées du projet de loi afin d'en diminuer l'ampleur. La Société a reçu plusieurs appuis dans ce dossier, dont celui du Secrétaire général du gouvernement, qui a été avisé par la présidente et chef de la direction, des risques reliés à ces retraits. Il a été convenu que ces mesures seraient incluses dans les modifications législatives prioritaires de l'automne prochain. À ce moment-ci, la présidente indique que nous pouvons continuer nos travaux comme prévu et que nous suivrons le dossier de près cet automne, puisque les modifications législatives seront requises pour certains éléments de la livraison 2 du projet CASA.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION (SUITE)	La présidente et chef de la direction fait le point sur le dossier des contributions d'assurances 2019-2021. Le Conseil d'experts a déposé son rapport au comité conjoint actif/passif et vérification et performance ainsi qu'au conseil d'administration du 9 mai. Ce rapport contient 14 recommandations et 3 commentaires. Les équipes analysent les recommandations et un retour, auprès du comité de direction, sera fait avant le CAP/CVP et le CA prévus en juin. La présidente souligne que la Société a soumis deux candidatures aux Prix d'excellence de l'IAPQ soit : • Consultation publique sur la sécurité routière; • Processus de sélection et d'acquisition d'une solution d'affaires et de services professionnels pour la suite de progiciels de gestion intégrés. Le dévoilement officiel des finalistes se fera le 19 août prochain. La présidente et chef de la direction invite les membres à participer, ou être présent, au tournoi de golf de la SAAQ le 15 juin prochain puisque leur présence est appréciée des employés. Enfin, M^{me} Tremblay remercie M. Karl Malenfant d'avoir accepté d'être le directeur de campagne Entraide pour la Société pour une deuxième année.	Nathalie Tremblay
POINT 5 INFORMATION – SOMMET DU G7 CHARLEVOIX – PRÉOCCUPATIONS POUR ASSURER LA PROTECTION DES PERSONNES ET DES BIENS	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume la note déposée en lien avec la tenue du G7 dans la région de Charlevoix du 7 au 9 juin 2018. Un groupe de travail coordonné par la Direction générale de la performance de la VPRHFP a été mis en place pour s'assurer du contrôle de la situation et de la prise en compte des préoccupations. Il est à noter que Contrôle routier Québec contribue activement aux activités de contrôle du transport des biens et des personnes en soutien à la Sûreté du Québec.	Yves Frenette
POINT 6 CASA POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque, MM. Nabil Aboutanos, Sylvain Cloutier du projet CASA ainsi que MM. Martin Lapierre et Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et d'évaluation des programmes se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Claude Guay, de l'Alliance, est quant à lui au téléphone.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M. Karl Malenfant, chargé du projet CASA, débute le suivi de projet CASA couvrant la période 11 février au 6 mai 2018. Il précise qu'il n'y a plus de bloquants à l'heure actuelle et la méthode Agile permet de les solutionner rapidement. M. Malenfant poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier par livraison. L'appréciation globale est au vert (évolution normale) pour la livraison 1 et au jaune (à surveiller) pour la livraison 2, et il en explique les raisons. <u>Livraison 1</u> M. Malenfant poursuit en détail avec le suivi du chantier CASA de la livraison 1. L'appréciation globale de la portée du chantier est au vert. Quant à la gestion du changement et communication, l'appréciation est au jaune. Certains éléments prévus au calendrier sont légèrement en retard, mais c'est au bénéfice des efforts consacrés à la mise en place des bureaux de transformation et de la table de gestion du changement. M. Frenette, le parrain de la livraison 1, souligne qu'ils sont dans une courbe d'apprentissage et il en profite pour souligner le travail colossal des équipes. Il en profite aussi pour indiquer qu'il a sensibilisé les vérificateurs externes afin qu'ils commencent leurs travaux auprès de nous le plus tôt possible, étant donné les changements en cours. M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, confirme que dès que l'équipe de CASA sera prête à procéder, les vérificateurs externes rendront des ressources disponibles pour suivre les travaux. M. Malenfant poursuit avec l'indicateur portant sur la formation qui est au vert. La présidente et chef de la direction demande à ce qu'on s'assure que le vocabulaire et les maquettes, qui seront utilisés, reflètent bien la notion d'expérience-client. Les autres indicateurs soient: suivi financier et suivi des risques sont au vert. <u>Livraison 2</u> M. Malenfant poursuit avec la portée du chantier de la livraison 2 qui est au jaune en raison de certains défis à relever soit : • L'impact de la complexité de certains processus sur la phase de conception et l'arrimage avec deux dossiers majeurs que sont la documentation des règles d'affaires et la révision des communications écrites; • L'intégration de Contrôle routier dont l'intégration est plus avantageuse à faire à la livraison 2 qu'à la livraison 3; • L'envergure des données à convertir.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	La présidente et chef de la direction demande à ce qu'on s'assure que les orientations prises en matière d'expérience client se reflètent dans la révision des communications écrites. À cet égard, M. Yves Frenette mentionne qu'il reviendra en comité afin de présenter une vue d'ensemble des jalons de l'expérience-client incluant les communications écrites. Enfin, l'appréciation globale de l'indicateur sur le suivi financier est au vert. M. Malenfant termine avec le pouls des équipes. M^{me} Foldes-Busque, MM. Aboutanos, Cloutier et Guay (téléphone) quittent la rencontre.	
POINT 6.2 DÉCISIONS OU ACTIONS À PRENDRE	Les membres échangent ensuite sur l'annexe 4.2 – Annexe financière. Plusieurs éléments sont soulevés et les discussions tenues amènent les membres à prendre la décision que cette annexe sera revue et remplacée, en fonction des commentaires formulés, puisqu'il est possible de faire du parallélisme avec les lots, tout en respectant les modalités contractuelles. À la suite d'un commentaire émis par le Directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, il est convenu que des ajustements seront apportés au libellé du risque numéro 1 afin de bien distinguer les risques associés aux ressources de l'Alliance versus celle de la SAAQ. Cet ajustement sera effectué lors de la prochaine analyse de risques. Il a également été convenu qu'une analyse de risque portant sur les risques propres à la gestion du contrat sera effectuée par le projet de concert avec la Direction de la gestion et de la conformité contractuelle et le responsable de l'application des règles contractuelles (RARC). Enfin, comme certains termes ou mots utilisés sont parfois interprétés de façon différente de part et d'autre, M. Yves Frenette souligne qu'il y aura lieu de convenir des mots à utiliser pour que tous aient la même compréhension. MM. Pelletier et Lapierre quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – SUIVI FINANCIER TRIMESTRIEL-T1	M^{me} Francine Lépinay, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point et elle passe en revue les principaux résultats financiers trimestriels au 31 mars 2018. Les frais d'administration et la cible d'ETC sont respectés. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 1 – 2018	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance passe rapidement en revue le suivi de la performance au 31 mars 2018, celui-ci ayant déjà été transmis aux membres le 10 avril dernier.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – MISE EN PLACE D'UN MÉCANISME SYSTÉMATIQUE ENCADRANT LES PROCESSUS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DES FOURNISSEURS	M^{me} Vicky Maranda et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Côté explique aux membres du comité que nous avons déjà mis en place un mécanisme d'évaluation des fournisseurs pour certains types de contrats, mais que dorénavant, un mécanisme systématique d'évaluation de rendement des fournisseurs pour les contrats de 100 000 \$ et plus est en place. La responsabilité de l'évaluation est dévolue au gestionnaire de chaque contrat. M^{me} Maranda poursuit en expliquant la méthodologie utilisée et, au final, 13 facteurs d'évaluations ont été retenus et 8 modèles d'évaluation seront mis en place pour répondre aux situations contractuelles les plus fréquentes. Le mécanisme d'évaluation est donc en place et sera appliqué dans les nouveaux appels d'offres. La Direction de la gestion et de la conformité contractuelle fera une tournée des comités de direction de chaque vice-présidence au cours des prochaines semaines pour expliquer le processus. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 10 DIVERS		
10.1 SONDAGE	M. Yves Frenette informe les membres qu'au prochain comité de direction, il déposera une note sur le sondage court aléatoire portant sur le climat organisationnel qui sera lancé d'ici quelques semaines.	Yves Frenette
10.2 PLAQUES D'IMMATRICULATION	M ^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier, échange avec les membres de la gestion potentielle de l'inventaire des plaques d'immatriculation par le fournisseur. Les membres discutent sur les conséquences que ces changements pourraient avoir sur l'expérience-client. Des vérifications seront faites afin de voir à ce que la gestion potentielle des plaques d'immatriculation par le fournisseur n'affecte en rien les services offerts aux clients en cette matière.	Célyne Girard
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT 11.1 ÉVALUATION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 22 MARS	À la suite du dépôt de la note portant sur l'évaluation de la rencontre des gestionnaires de mars dernier, la présidente et chef de la direction indique qu'il y aurait lieu de tenir une autre rencontre des gestionnaires au début du mois d'octobre.	Martine Tanguay
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 28 mai 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 mai 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Dave Leclerc, intérimaire de la PCD et VPAPSPR
Martin Simard, intérimaire, VPIA
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Jessica Tabouillet Adjointe administrative
Marjolaine Proulx Adjointe administrative

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
 Francine Lépinay, VPRHFP
 Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP
 Sébastien Plante, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres apportent quelques commentaires au document.	Martine Tanguay
POINT 3 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES CONTRACTUELLE EN VERTU DE LA 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} février au 30 avril 2018, 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.	Yves Frenette
POINT 4 INFORMATION – ÉVALUATION DES RISQUES : RISQUES DE CONFORMITÉ, RISQUES OPÉRATIONNELS – RESSOURCES HUMAINES ET ADMINISTRATION, RISQUES OPÉRATIONNELS – RESSOURCES FINANCIÈRES	M^{me} Francine Lépinay et M. Rodrigue Côté 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 résume d'abord les risques opérationnels dans le domaine des ressources financières et elle explique les variations par rapport au dernier exercice. Sur les 23 risques identifiés, 21 sont à faibles et deux demeurent élevés. Ces derniers sont en lien avec la désuétude des applications qui soutiennent les processus d'acquisition et financiers et seront diminués grâce aux nouveaux outils SAP qui seront implantés. M. Côté passe ensuite en revue les variations des risques opérationnels dans le domaine de la gestion contractuelle où 11 risques ont été identifiés dont un moyen et 10 à faibles. Le risque évalué à moyen est en lien avec la gestion des contrats et celui-ci est en diminution grâce notamment à la mise en place d'un mécanisme d'évaluation des fournisseurs. En ce qui a trait aux risques en ressources matérielles et immobilières, 6 risques ont été identifiés et ils sont tous à faibles. Les 4 risques de conformités sont quant à eux demeurés identiques à la dernière évaluation soit un moyen et 3 à faibles. Le risque évalué à moyen est en lien avec la gestion intégrée des documents et les outils SAP, qui seront implantés, pourront diminuer ce risque. Enfin, M. Frenette termine en expliquant qu'une première analyse de risque a été faite en lien avec la gestion de la performance. Sur les 5 risques évalués, un est à moyen et 4 à faibles. Le risque moyen est en lien avec l'arrimage des processus de la VPRHFP et SAP. M^{me} Lépinay et M. Côté quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES T2	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. M. Yves Frenette relate d'abord les faits saillants. À ce jour, la Société suit 186 risques dont 142 sont évalués à faibles, 34 sont moyens et 10 élevés. Conformément au plan de travail, les risques suivants ont été mis à jour : • Risque d'assurance passif actuariel et coût du régime; • Risques financiers – placements • Risques opérationnels – ressources financières • Risques opérationnels – ressources humaines et administration • Risque opérationnel – gestion de la performance • Risque de conformité. M^{me} Malenfant poursuit en expliquant les risques d'assurance et risques financiers reliés aux placements qui sont demeurés à faibles depuis la dernière analyse. Les autres types de risques ont été discutés au point précédent. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 INFORMATION – CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE 2019-2021	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance présente aux membres les 14 recommandations faites par le Conseil d'experts sur les contributions d'assurance 2019-2021. Il passe en revue chacune des recommandations qui sont soit en lien avec la tarification, ou la sécurité routière. Il explique brièvement les travaux en cours en lien avec ces recommandations. Une fois les travaux terminés, ceux-ci seront présentés à la présidente et chef de la direction et ensuite aux membres du comité conjoint actif-passif et vérification et performance du 13 juin prochain. M. Frenette rappelle que la nouvelle tarification sera effective le 1^{er} janvier 2019 et que les premiers avis de paiement pour janvier seront envoyés aux clients en octobre prochain. M. Frenette en profite pour remercier et féliciter les personnes qui ont contribué aux travaux portant sur les prochaines contributions d'assurance. M. Plante quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume la note déposée en lien avec le sondage court sur le climat organisationnel. Il rappelle que ce sondage se fait par échantillonnage et portera sur la mesure du taux de mobilisation du personnel et du pourcentage d'employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire pour réaliser leur travail. Le sondage sera réalisé en juin et les résultats globaux par vice-présidence seront disponibles en août prochain.	Yves Frenette
POINT 8 DIVERS POINT 8.1 CONSOMMATION CELLULAIRE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information fait le point sur la gestion des forfaits cellulaires à la Société, et ce, à la demande de certains membres du comité de direction. Il explique que globalement, la Société respecte le forfait cellulaire qui lui est attribué et qu'aucuns frais additionnels n'ont été déboursés pour l'utilisation de ceux-ci pour l'utilisation faite au Québec. Pour les utilisations faites à l'étranger, le coût engendré est très minime. Il informe les membres qu'un rapport d'utilisation des forfaits cellulaires sera envoyé aux vice-présidences quelques fois par année afin que ceux-ci puissent juger si l'utilisation qui en est faite est adéquate.	Karl Malenfant
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 7 juin 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 juin 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Martin Simard, VPIA (9 h à 11 h)
Christiane Beauchemin (a/c 11 h)
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSRP
Karl Malenfant, VPTI
Claude Pigeon, intérimaire VPCRSV

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités :

Suzie Coderre, CASA
Rodrigue Côté, VPRHFP
Jean-François Doré, VPIA
Francine Lépinay, VPRHFP
Karine Morneau, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP
Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants au point 15 - Divers : • 15.1 : Rapport de la Commission de la fonction publique (Y. Frenette) • 15.2 : Rencontre des gestionnaires à l'automne (N. Tremblay) • 15.3 : Prix d'excellence SAAQ (D. Leclerc)	
POINT 2 ADOPTION DES PROJETS D'AIDE-MÉMOIRE DES 15 ET 28 MAI 2018	Les aide-mémoires du comité de direction des 15 et 28 mai 2018 sont adoptés.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction félicite le groupe de travail qui a été mis en place pour s'assurer de la protection des personnes et de la prise en compte des préoccupations des divers intervenants dans le cadre de la tenue du G-7 les 8 et 9 juin. La présidente et chef de la direction fait le point sur les nominations au conseil des ministres la veille puisqu'un nouveau membre du conseil d'administration a été nommé, soit M^{me} Corinne Charette en remplacement de M^{me} Johanne Goulet et trois membres pour lesquels leur mandat a été renouvelé, soit M^{me} Champoux-Paillé et MM. Geoffrion et Martineau. La présidente et chef de la direction fait un tour de table afin de recevoir les commentaires des membres à la suite du dévoilement de la signature corporative, tenue le 6 juin dernier, et qui était intégrée au nouvel aménagement du corridor reliant la tour Sud à la tour Nord du siège social. Les membres et leurs équipes sont unanimes et trouvent que cela nous ressemble et ils en profitent pour féliciter les équipes qui ont travaillé sur ce projet.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – PLAN DE TRANSITION CASA L1 ET GESTION DU CHANGEMENT	M^{mes} Nathalie Noël, Francine Lépinay, Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité ainsi que Mme Suzie Coderre et Yvon Théberge de CASA. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance introduit le point en indiquant qu’à la suite des travaux qui ont débuté sur la gestion de changement, il a pu constater de la mobilisation et un engagement fort des gestionnaires au regard de la modernisation des façons de faire reliées à CASA. M^{me} Noël commence la présentation du plan de transition de la livraison 1. La première mesure, faite auprès de 224 répondants, confirme que les préoccupations soulevées en lien avec L1 sont prises en charge. MM Malenfant et Frenette poursuivent avec les rôles et responsabilités des nouveaux modes de collaboration. Le processus de soutien à l’organisation, relié à la livraison 1, apportera de nouveaux outils ainsi que des processus optimisés aux propriétaires de ceux-ci et aura peu d’impact sur le rôle des vice-présidences, mais introduira de nouveaux modes de collaboration. L’objectif de maturité visé, une fois CASA complété, c’est-à-dire la maturité de l’entreprise à exploiter les TI pour un gain stratégique et la capacité à fournir les résultats attendus, est le niveau 4 - différenciation. Sur ce sujet, la présidente et chef de la direction indique qu’un positionnement d’entreprise devra avoir été fait avant d’entreprendre les démarches de certification. Le comité de direction devra s’assurer que les propriétaires de processus demeurent imputables de la gestion des affaires tout en permettant à la VPTI de progresser, c’est-à-dire de contribuer à l’amélioration continue des processus. M. Rodrigue Côté explique ensuite les nouveaux processus et la maîtrise du changement alors que M^{me} Francine Lépinay explique la stratégie de déploiement de la L1. Des formations sont prévues de septembre à novembre 2018. M^{me} Morneau et M. Côté quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE COMMUNICATION CASA	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l’information et chef du projet CASA propose un plan de communication pour la livraison 1. Les membres échangent sur celui-ci et proposent des ajustements. M^{me} Coderre quitte la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – CADRE DE GESTION	M^{me} Francine Lépinay, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP) présente les modernisations proposées au cadre de gestion. Elle rappelle qu'un mandat sur la gouvernance axée sur la performance effectué en octobre 2017 avait notamment confirmé que l'actualisation du cadre de gestion était requise afin de refléter nos façons de faire. La modernisation de nos processus et façons de faire amène l'opportunité de revoir le cadre de gestion. De plus, la livraison 1 de CASA touche près de 60 % des documents actuels du cadre de gestion. À la suite des recommandations formulées, les membres approuvent les orientations suivantes : • reconduction de la planification budgétaire au même niveau que l'actuel pour l'année 1 de l'implantation CASA; • contrôle budgétaire global au niveau du centre de coût; • contrôle budgétaire des projets, soit : un projet égale un centre de coût et un seul gestionnaire; • approbation des comptes de dépenses par les gestionnaires basée sur les contrôles automatisés; • la VPRHFP exercera un rôle de surveillance quant aux seuils d'autorisation des dépenses, et une reddition de compte sera faite au comité de direction et au conseil d'administration en fonction des risques identifiés. Ces orientations seront présentées au comité de vérification et performance du 19 juin et au conseil d'administration du 20 juin prochain. M^{mes} Lépinay et M. Thériault quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT À TITRE D'ASSUREUR PUBLIC	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance présente la synthèse des travaux effectués à ce jour relativement à la stratégie d'évolution de la culture de l'expérience client à titre d'assureur public. Elle explique comment fonctionneront le centre d'excellence en expérience client et les responsabilités de chaque palier. Une réflexion est en cours afin d'élaborer une stratégie intégrée d'évolution de culture client, et ce, plutôt que de laisser les gestionnaires porter seuls cette responsabilité et la transmettre à leurs équipes. Celle-ci sera présentée le 6 septembre prochain.	Yves Frenette Christiane Beauchemin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – RÉVISION DES COMMUNICATIONS ÉCRITES À LA VPIA	M. Jean-François Doré de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés se joint aux membres du comité pour ce point. Ce chantier a été mis en place afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle au regard des services reçus pour que celui-ci vive une expérience client positive. Il était nécessaire de mettre en place une approche de concertation qui considère la vue du client. M. Doré passe ensuite les enjeux de performance et de communication reliés aux communications avec les clients de la VPIA et le mandat qu'ils se sont donné. Il passe ensuite en revue les principes de rédaction qu'ils ont adoptés et donne des exemples de ce qui s'écrivait avant et maintenant. À ce jour, 203 lettres ont été analysées et représentent 75 % des lettres envoyées par la VPIA. De ce nombre, 107 ont été éliminées et 96 ont été revues. La révision des autres lettres se poursuit. M. Doré quitte la rencontre.	Christiane Beauchemin
POINT 10 INFORMATION – RAPPORT D'EXPÉRIENCE CLIENT AU T1-2018	M^{me} Nathalie Noël passe en revue le rapport trimestriel du 1^{er} janvier au 31 mars 2018 portant sur l'expérience client. Globalement, le niveau de satisfaction de la clientèle se maintient par rapport au T1-2017. Les plaintes sont en importante diminution par rapport au même trimestre l'an dernier. À cet effet, M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière suggère que les autres canaux tels que les réseaux sociaux soient ajoutés à l'indicateur des plaintes puisque de plus en plus d'interventions sont faites via ces réseaux.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 INFORMATION – LOI SUR LA NEUTRALITÉ RELIGIEUSE DE L'ÉTAT – IMPACTS DES LIGNES DIRECTRICES POUR LA SOCIÉTÉ	M^{me} Nathalie Noël fait le point sur ce dossier. Les lignes directrices pour accompagner les organismes visés dans le traitement des demandes d'accommodement religieux entreront en vigueur le 1^{er} juillet prochain. L'analyse de ces lignes directrices démontre que le traitement que nous en faisons actuellement demeurera le même pour toutes les demandes d'accommodement pour un motif religieux, à l'exception du visage découvert. Pour l'exigence du visage découvert, l'impact opérationnel est réduit en raison du faible nombre de cas où nous devons demander de découvrir le visage lorsque celui-ci est couvert pour des motifs religieux. Il est rappelé qu'à partir du 1^{er} juillet 2018, cette exigence s'appliquera dans toutes les situations de prestation de services en personne. Une demande d'accommodement raisonnable pourra être présentée par la clientèle afin de conserver le visage couvert sauf dans les cas de vérification de l'identité et la prise de photo. La Direction des affaires juridiques fait des vérifications au regard l'application de la Loi aux mandataires de la Société. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 12 DÉCISION – AJOUT D'UN NOUVEL INDICATEUR POUR MESURER UN OBJECTIF EN LIEN AVEC LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	M. Dave Leclerc explique que, étant donné la portion plus substantielle du budget de la Société allouée aux plates formes numériques, l'indicateur basé sur le taux de notoriété des campagnes de sensibilisation diffusées dans les médias traditionnels ne permet plus, à lui seul, de mesurer la portée des campagnes et d'atteindre les cibles prévues dans le plan stratégique 2016-2020. Il propose donc l'ajout d'un deuxième indicateur : « Moyenne des personnes atteintes sur Facebook par campagne », M^{me} Nathalie Tremblay indique que les valeurs utilisées pour le calcul de cet indicateur devraient être modifiées et suggère de faire la moyenne des trois dernières années. M. Leclerc conclut en mentionnant qu'il fera des vérifications quant à cet aspect du calcul auprès de son équipe.	Dave Leclerc
POINT 13 INFORMATION – SUIVI GLOBAL DES PROJETS D'INVESTISSEMENT	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. Globalement, 60 projets pour un montant de 151,6 M\$ sont projetés avec un écart de 7,5 \$ par rapport au budget. Le besoin annuel anticipé pour CASA de 15,9 M\$ respecte l'enveloppe globale du projet de 375 M\$ et sera confirmé lors de la projection du mois d'août. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (SIN) – HUIS CLOS	M. Malenfant présente les faits saillants du dossier sur la sécurité de l'information numérique (SIN) ainsi qu'un état de situation du dossier. Ce point a été traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 15 DIVERS POINT 15.1 RAPPORT DE LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume les points qui seront traités dans le rapport de la Commission de la fonction publique et qui portera sur des vérifications faites à la Société en matière de dotation et sur les ressources externes contractuelles. Des actions correctrices pour certaines des recommandations sont déjà en place et d'autres suivront.	Yves Frenette
POINT 15.2 RENCONTRE DES GESTIONNAIRES À L'AUTOMNE	Les membres échangent sur la possibilité de tenir une rencontre de gestionnaires cet automne. Il est convenu d'en tenir une le 3 octobre prochain.	Nathalie Tremblay
POINT 15.3 PRIX D'EXCELLENCE SAAQ	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière invite les membres du comité et leurs équipes à soumettre des candidatures dans le cadre des prix d'excellence de la Société puisque la période de candidature se terminera le 22 juin à 16 h.	Dave Leclerc
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 17 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 juin 2018.	

**AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION ET DU COMITÉ
SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 juin 2018**

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Christiane Beauchemin, VPIA
Célyne Girard, VPASRR
Nathalie Jacques, intérimaire DAJ
Dave Leclerc, VPAPSPR
Francine Lépinay, intérimaire VPRHFP
Guy Nadeau, VPCRSV
Danny Shields, intérimaire VPTI

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités : Béatrice Farand, VPAPSPR
 Denis Julien, VPASRR
 Lyne Vézina, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 7 JUIN 2018	L'aide-mémoire du 7 juin est adopté avec deux ajustements aux points 8 et 11.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration et de ses comités tenus les semaines précédentes. Elle souligne notamment l'adoption des contributions d'assurance 2019-2021. La présidente et chef de la direction souligne la sanction, le 12 juin dernier, de la Loi visant l'amélioration des performances de la Société de l'assurance automobile du Québec, favorisant un meilleur encadrement de l'économie numérique en matière de commerce électronique, de transport rémunéré de personnes et d'hébergement touristique et modifiant diverses dispositions législatives. Cela permettra notamment à la Société d'émettre des plaques personnalisées ainsi qu'implanter diverses mesures visant l'amélioration des services à la clientèle. La présidente et chef de la direction informe les membres qu'un chantier sur les processus de dotation a été mis en place par le Centre de services partagés du Québec et le Secrétariat du Conseil du trésor, et ce, afin de trouver des pistes d'amélioration. Les membres du forum des dirigeants des grands organismes ont ainsi convenu de faire part de leurs particularités et proposer des pistes d'amélioration puisque la réalité des organismes n'est pas nécessairement la même que celle des ministères. Une rencontre sur ce sujet est prévue le 5 juillet prochain. Enfin, la présidente et chef de la direction souligne l'assermentation de 21 contrôleurs routiers le 29 juin prochain.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Nadeau fait le point sur les négociations collectives des contrôleurs routiers et précise notamment que le Secrétariat du Conseil du trésor a déposé une plainte au Tribunal administratif du travail pour négociation de mauvaise foi de la part de la Fraternité des constables de contrôle routier Québec. M. Nadeau souligne toutefois que malgré le contexte difficile, les contrôleurs routiers continuent de faire leur travail correctement. La tournée de consultation sur les politiques PEVL et PECVL est terminée auprès des partenaires et ceux-ci ont jusqu'à la mi-juillet pour émettre des commentaires. De façon générale, les modifications proposées ont été bien reçues. M. Nadeau souligne que le congrès de l'Association des directeurs de police du Québec, tenu en mai dernier, a permis de confirmer que tous les intervenants ont la même vision et les mêmes objectifs sur le plan de la sécurité routière. <u>Direction des affaires juridiques (N. Jacques, intérimaire)</u> M^{me} Jacques souligne que l'adoption des trois projets de loi qui interpellaient la Société, au cours des dernières semaines, permettra à l'équipe de légistes de reprendre leur souffle et prendre leurs vacances. <u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Dave Leclerc informe les membres qu'il est présentement en réflexion quant à des ajustements potentiels à sa structure administrative. Des travaux sont en cours avec le service de l'amélioration des processus et de l'assurance-qualité et les ajustements devraient être annoncés cet automne. M. Leclerc indique que le bilan routier est relativement stable comparativement à l'an dernier, ce qui confirme que nous avons atteint un plateau en matière d'amélioration du bilan routier. M. Leclerc rappelle que de nouvelles mesures prévues au Code de la sécurité routière entreront en vigueur le 30 juin prochain notamment celles ayant trait à la distraction. Une tournée des médias est d'ailleurs prévue à cet effet. Les équipes travaillent notamment sur les choses à mettre en place en vue de la légalisation du cannabis le 17 octobre prochain. Les campagnes alcool et cannabis pourraient être jumelées.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur la légalisation du cannabis versus le rôle de l'employeur. La direction des ressources humaines participe à une table coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les employés qui desservent la clientèle ont aussi certains questionnements. Il est convenu qu'un suivi sera fait au comité de direction de septembre et M. Dave Leclerc en sera le responsable. M. Leclerc informe les membres que 54 candidatures ont été reçues pour les Prix d'excellence SAAQ comparativement à 48 l'an dernier. Il remercie et félicite les équipes.	Dave Leclerc
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (D.Shields, intérimaire)</u> M. Shields indique que la VPTI continue sa réflexion sur ce que sera la VPTI après la livraison 2 de CASA, c'est-à-dire en 2020. Actuellement, on évalue combien de personnes sont requises pour répondre aux besoins actuels de la VPTI et, selon les profils et intérêts, certains pourraient migrer vers CASA à court terme. L'idée étant d'avoir une structure VPTI transitoire entre aujourd'hui et celle de 2020.	
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (F. Lépinay, intérimaire)</u> M^{me} Francine Lépinay informe les membres que la tournée des équipes se poursuit, en collaboration avec l'équipe de CASA, afin de les informer sur les nouveaux processus qui seront implantés avec la livraison 1 de CASA. Au cours de l'été, un exercice afin de réévaluer les bénéfices CASA sera effectué afin de les réactualiser dans le cadre financier le cas échéant. Les travaux se poursuivent afin de préciser les rôles et responsabilités à l'intérieur des lignes de maîtrise en vue de l'implantation de la livraison 1. De plus, un « mapping » des contrôles qui seront intégrés dans SAP est en cours. Enfin, bien que les équipes soient très sollicitées, les employés demeurent mobilisés.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Girard indique que les équipes sont à terminer les différentes formations, procédures et directives en lien avec la légalisation du cannabis versus les mesures et sanctions prévues au Code de la sécurité routière. Le chantier sur la révision des communications écrites se poursuit et un ajustement, afin d'améliorer le processus de révision, sera effectué afin d'optimiser cet exercice pour les lettres restantes. M^{me} Girard indique qu'il y a un manque d'évaluateurs de conduite dans certaines régions et qu'au surplus, il n'y a plus de candidats disponibles sur les listes de déclaration d'aptitudes. Cette situation aura un impact sur l'offre de service. M^{me} Girard termine en faisant un bref rappel des conditions d'acquisition d'une plaque personnalisée puisqu'il sera possible de le faire dès le 27 juillet prochain. M. Leclerc informe ensuite les membres des moyens qui seront utilisés pour faire connaître le produit. <u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (C. Beauchemin)</u> M^{me} Beauchemin mentionne que la situation s'améliore dans les centres d'appels, ayant eu des difficultés de recrutement pour ce type d'emploi. Des étudiants ont été embauchés avec le potentiel de poursuivre ensuite comme stagiaires, ce qui permettrait éventuellement du recrutement à titre d'agents d'indemnisation à la fin de leurs études. Par ailleurs, M^{me} Beauchemin indique que des démarches ont aussi été faites auprès d'une responsable de cours en science de la communication afin qu'ils soient ouverts à nous référer des stagiaires. C'est ainsi qu'après discussions, et avoir démontré où la Société en était rendu sur le plan de l'expérience client, notre offre de stage a été acceptée. Les employés de la VPIA ont été informés qu'une nouvelle structure sera en place en septembre. Les employés des centres d'appels seront dorénavant en tandem avec les agents d'indemnisation du service de l'indemnisation et suivi. Bien que la structure soit effective en septembre, les nouveaux processus seront mis en place en janvier. Dans le cadre de la révision de certains processus administratifs à la VPIA, de nouveaux indices de mesures sont testés et ceux-ci pourraient faire partie de la Déclaration de services qui sera révisée. Ces nouveaux indices sont moins administratifs et davantage axés vers le service offert au client.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION - RÉVISION DES POLITIQUES ET PROCÉDURES EN PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	M^{me} Nathalie Jacques, directrice de l'accès à l'information et du support juridique présente la révision des politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels (PRP). Elle rappelle que cette révision découle du plan d'action faisant suite à l'audit de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes (DVIEP). C'est ainsi que l'ensemble des politiques et procédures en PRP a été révisé. M^{me} Jacques passe en revue les recommandations de la DVIEP et les changements proposés. Au final, ce sont six documents qui composeront le cadre de gestion en matière de PRP comparativement à 12. L'information a été regroupée et clarifiée. Un plan de communication sera déployé à l'ensemble des gestionnaires ainsi que pour les employés en fonction des mesures pour lesquelles ils sont visés. Les membres approuvent les politiques et procédures proposées et la présidente et chef de la direction félicite M^{me} Jacques et les équipes pour le travail accompli et la clarté des documents.	Nathalie Jacques
POINT 7 INFORMATION – TRANSFORMATION DE LA JUSTICE – COMITÉ DES PARTIES PRENANTES	M^{me} Nathalie Jacques, informe les membres des travaux entrepris par le Ministère de la Justice (MJQ) concernant leur plan de transformation de la justice 2018-2023 afin d'actualiser ses processus et ses systèmes. Elle explique les principaux objectifs de ces travaux. Un bureau des relations avec les partenaires a été créé et la Société a été invitée à faire partie du comité des parties prenantes. M^{me} Jacques est la représentante pour la Société et elle sera la porte d'entrée des divers besoins du MJQ. M^{me} Jacques poursuit avec les impacts que pourraient avoir ces travaux sur la Société. Celle-ci fera le lien avec les secteurs concernés lorsque nécessaire. Pour le moment, aucun risque n'a été identifié en lien avec ce projet et un suivi sera fait au comité de direction selon l'évolution du dossier.	Nathalie Jacques

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – MESSAGERIE PRIVÉE – MÉDIAS SOCIAUX	M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M. Denis Julien, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent aux membres du comité de direction pour ce point. M^{me} Farand rappelle que la Société est présente sur les réseaux sociaux depuis 2011. Les échanges entre les citoyens et la Société ne cessent de croître. À ce jour, nous avons 68 000 abonnés sur Facebook et 25 000 sur Twitter. De plus, la messagerie privée est elle aussi en constante évolution et les citoyens utilisent souvent cette plateforme pour poser des questions ou faire des plaintes ou commentaires. Compte tenu de cette progression, et pour répondre à une demande grandissante, un projet-pilote a été mis en place en collaboration avec la direction des relations avec la clientèle à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier. L'idée étant de conserver le même ton et les mêmes délais que les réponses faites par les gestionnaires de communauté qui interagissaient avec cette clientèle.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – MESSAGERIE PRIVÉE – MÉDIAS SOCIAUX (SUITE)	M. Julien explique la façon dont le projet-pilote a été mis en place. Un guide de rédaction fourni par l'équipe des médias sociaux a d'ailleurs grandement contribué à uniformiser le ton et la forme des échanges. Dans le doute, la DRC se valide auprès des gestionnaires de communauté des médias sociaux. Le projet-pilote est concluant et permet un canal additionnel de communication pour nos clients et la responsabilité de répondre à la messagerie privée de Facebook a été confiée à la DRC, tout en gardant un canal de communication et de validation avec les gestionnaires de communauté pour certaines réponses. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour ce projet qui est un chantier concret d'expérience client positive. Les invités quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – RÉSULTATS DU SONDAGE – ATTENTES ET PERCEPTIONS DES QUÉBÉCOIS À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M^{me} Lyne Vézina, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité afin de présenter les principaux résultats du sondage portant sur les attentes et perceptions des Québécois à l'égard de la sécurité routière. Le sondage téléphonique a été réalisé à la fin 2017. Mme Vézina résume les principaux résultats et il s'avère que, confrontée à d'autres problèmes sociaux, la sécurité routière n'est pas le problème social le plus important pour la population. De plus, le problème de la vitesse est en diminution quant aux problèmes à régler à court terme alors que cette variable est encore très présente dans les causes d'accidents. M^{me} Vézina poursuit avec les résultats portant sur les véhicules autonomes et la légalisation du cannabis. M^{me} Vézina quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 10 INFORMATION – UNITÉ MOBILE DE PRÉVENTION	M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules présente l'unité mobile de prévention qui devrait être opérationnelle au mois d'août. Dans un contexte d'optimisation, il a été décidé d'utiliser un poste mobile de contrôle routier, qui n'est plus requis, et le transformer en unité mobile de prévention. Cette unité sera adaptable en fonction de la clientèle ciblée. M. Nadeau explique les possibilités que permettra l'unité mobile.	Guy Nadeau
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 10 juillet 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 10 juillet 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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

Martine Tanguay

Invités :

Adjointe exécutive

Benoît Boivin, Secrétariat du Conseil du trésor (DPI)

Nabil Aboutanos, CASA - Alliance

Julie Bédard, CASA

Sylvain Cloutier, CASA

Caroline Foldes-Busque, CASA

Claude Guay, CASA – Alliance

Terry Hébert, VPASRR

Christine Langlois, Secrétariat du Conseil du trésor

Martin Lapierre, DVIEP

Léonie Lavoie-Bel, CASA

Karine Morneau, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Martin Simard, VPIA

Danny Shields, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 26 JUIN 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 26 juin 2018 est adopté.	
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 point sur le processus de recherche et sélection de vice-présidents qui débutera dans les prochains jours, et ce, afin de pourvoir le poste de vice-président à l'indemnisation des accidentés, à la suite de l'annonce du départ à la retraite de M^{me} Beauchemin début 2019 ainsi que pour le poste de vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier. Elle rappelle que ce sera une firme neutre et indépendante qui sera responsable du processus. Par ailleurs, M^{mes} Beauchemin et Girard accompagneront la présidente sur le comité de sélection. Des nominations au conseil d'administration de décembre sont visées. La présidente et chef de la direction fait un retour sur l'annonce du lancement des plaques personnalisées par le ministre le 3 juillet dernier, lequel a reçu une bonne couverture médiatique. Ces plaques pourront être commandées sur le Web le 27 juillet prochain et la livraison de la plaque au client serait faite à l'intérieur de 3 à 6 semaines. Une revue finale du dossier avec les principaux intervenants sera faite le 23 juillet prochain afin de s'assurer que tous les angles ont été couverts. À la demande de la présidente, M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés fait le point sur un jugement de la Cour d'appel du Québec qui a reconnu que l'action de déneiger son véhicule faisait partie de l'usage de celui-ci et était donc couvert par le régime d'assurance automobile. La présidente et chef de la direction fait le point sur le chantier portant sur les processus de dotation dont font partie les dirigeants d'organismes et mentionne que des actions concrètes ont été proposées. Une prochaine rencontre est prévue en septembre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – RÉVISION DE TRAITEMENT DES CADRES ET CADRES JURIDIQUES	M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité afin de présenter les scénarios concernant l'exercice de révision de traitement des cadres et cadres juridiques couvrant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. Les membres approuvent la recommandation du scénario 1 qui favorise la performance. L'ajustement salarial sera effectif sur la paie du 2 août 2018. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 CASA POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque, MM. Nabil Aboutanos, Sylvain Cloutier et Claude Guay du projet CASA ainsi que MM. Martin Lapierre et Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et d'évaluation des programmes se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Karl Malenfant, chargé du projet CASA, débute le suivi du projet pour la période se terminant le 23 juin 2018. Il explique d'abord le plan d'action mis en place pour le bloquant concernant l'utilisation de TDMS pour l'anonymisation des données pour la livraison 2. Un projet pilote, qui est positif à ce jour, est en cours et la pérennité de la solution est en évaluation. M. Nabil Aboutanos précise que l'outil est fourni par SAP et qu'ils vont supporter la SAAQ de façon spécifique afin de nous assurer que nous pourrions utiliser l'outil comme prévu dans le cadre du projet. Un écrit formel a été demandé à la firme SAP afin de confirmer le support de TDMS dans le futur. <u>Livraison 1</u> M. Malenfant poursuit en détail avec le suivi du chantier CASA de la livraison 1. L'appréciation globale de la portée du chantier est au vert. Quant à la gestion du changement et communication, l'appréciation est au jaune. Certaines activités spécifiques de la phase leadership restent à planifier toutefois, M. Frenette, le parrain de la livraison 1, indique qu'en date d'aujourd'hui, il n'y a pas plus de soucis à cet égard.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M. Malenfant poursuit avec l'indicateur portant sur la formation qui est au jaune puisque le plan de conception est serré. M. Frenette mentionne qu'ils devront s'assurer de sélectionner des formateurs engagés afin d'avoir une stabilité au cours des prochaines années. Les autres indicateurs, suivi financier et suivi des risques, sont au vert. <u>Livraison 2</u> M. Malenfant poursuit avec la portée du chantier de la livraison 2 qui est au jaune et il donne l'état d'avancement des défis à relever présentés au dernier comité de direction, soit : • L'impact de la complexité de certains processus sur la phase de conception et l'arrimage avec deux dossiers majeurs que sont la documentation des règles d'affaires et la révision des communications écrites; • L'intégration de Contrôle routier; • L'envergure des données à convertir. En ce qui a trait à la portée du chantier portant sur la documentation des règles d'affaires, un plan d'action est en place. La vitesse souhaitée n'a pas encore été atteinte et le défi sera de garder la cadence par la suite. L'échéance prévue était de terminer le tout au 31 octobre, mais ce sera plutôt vers la fin décembre. Un plan d'action est aussi en cours concernant le chantier portant sur la révision des communications écrites ainsi qu'une analyse de risque. M^{me} Célyne Girard, marraine de la livraison 2, précise que les lettres requises seront livrées au 31 juillet comme prévu. De plus, ces mêmes lettres seront revues, dans un 2^e temps, par le laboratoire portant sur l'expérience client afin de voir si d'autres améliorations sont possibles. À la suite d'un questionnaire de la présidente et chef de la direction, M^{me} Caroline Foldes-Busque précise qu'il sera possible de modifier de nouveau les lettres dans CASA facilement dans la mesure où les ajustements seront mineurs et reliés à la linguistique. Il en sera autrement s'il faut ajouter des éléments non prévus tels que des tableaux de tarification, etc. Toujours dans la portée du chantier, M. Malenfant présente l'état de situation sur l'intégration de Contrôle routier où les ressources requises ont été identifiées tant pour CRQ que pour l'Alliance. Le reste des indicateurs sur la portée du chantier sont au vert. Enfin, le suivi financier est au jaune puisqu'un recours imminent à la contingence pour le lot 8 sera requis. Les membres sont très satisfaits des travaux faits à ce jour et félicitent les équipes.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M ^{me} Foldes-Busque, MM. Aboutanos, Cloutier et Guay quittent la rencontre.	
POINT 6.2 DÉCISIONS OU ACTIONS À PRENDRE	Les membres se disent tous à l'aise avec ce qui a été présenté. Toutefois, il est suggéré d'ajouter une page conclusion à la présentation qui résumera l'ensemble du projet au regard de la portée, des coûts, des bénéfices prévus et de l'échéance. Ladite conclusion sera ajoutée à la présentation qui a été faite ce jour.	Comité de direction
POINT 6.3 INFORMATION – FORMATION CLIENT	M^{mes} Caroline Foldes-Busque, Julie Bédard et Léonie Lavoie-Bel de CASA se joignent aux membres du comité afin de présenter la stratégie de formation CASA qui sera offerte aux employés et qui sera basée sur de la formation « juste à temps ». Pour la livraison 1, 70 % des cours seront offerts en ligne alors que 16 ateliers se feront en coaching. M^{me} Léonie Lavoie-Bel poursuit en faisant une démonstration d'une formation en ligne. La formation sera donnée entre 4 et 6 semaines avant la mise en œuvre de la livraison 1. Comme la livraison 1 touche la majorité des employés, M. Yves Frenette va informer les vice-présidences des heures de formation qui seront requises auprès des employés de chacune des vice-présidences afin que ceux-ci puissent planifier en conséquence. Les membres félicitent l'équipe. M^{mes} Foldes-Busque, Bédard et Lavoie-Bel ainsi que MM Martin Lapierre et Daniel Pelletier quittent la rencontre	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – LOI 135 – MISE À JOUR DU PROCESSUS D'AUTORISATION ET DE SUIVI DES PROJETS TI – POLITIQUE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information explique les principaux changements apportés au processus d'autorisation et de suivi des projets TI suite à l'adoption de la Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (PL 135). Il dépose la politique qui a été modifiée suite à ces changements.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – STRATÉGIE NUMÉRIQUE	M. Benoît Boivin, Dirigeant principal de l'information accompagné de M^{me} Christiane Langlois Directrice générale des orientations gouvernementales en ressources informationnelles ainsi que M. Danny Shields de la vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI) se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Boivin explique que la stratégie, pour une administration publique numérique, vise à avoir une administration publique transparente qui se transforme par le numérique pour offrir une expérience centrée sur la personne. Trois orientations en découlent: • Offrir une expérience centrée sur la personne; • Adopter une culture numérique; • Accélérer la transformation. M. Boivin poursuit en expliquant les caractéristiques de chacune de ces orientations et M^{me} Langlois donne des exemples de ce que pourrait être l'expérience numérique pour un client dans le futur. Les membres remercient M. Boivin et M^{me} Langlois pour leur présentation et pour laquelle la Société adhère entièrement. M. Boivin et M^{me} Langlois quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 9 DÉCISION – ASSISES DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE	M. Danny Shields de la VPTI présente les assises de l'environnement de travail numérique qui permettraient de regrouper et intégrer un ensemble de services numériques, et qui pourraient être mis à la disposition des employés. Cet environnement permettrait notamment d'accroître la performance individuelle et d'équipe et d'alimenter la culture de collaboration. Il présente ensuite comment cet environnement pourrait se traduire à la Société et la façon dont il pourrait être déployé, c'est-à-dire : la conception de la solution, la réalisation de projets pilotes et le déploiement en fonction des besoins des lignes d'affaires. Comme les outils proposés pourraient aussi permettre le télétravail, une discussion sur ce volet s'en suit. Les membres du comité de direction conviennent que le volet du télétravail doit faire l'objet d'un positionnement d'entreprise dont devra tenir compte le présent projet. Le Secrétariat du Conseil du trésor travaille d'ailleurs sur le sujet et des orientations gouvernementales pourraient être émises éventuellement.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Shields poursuit avec les prochaines étapes et les membres conviennent que l'ensemble des positionnements sous la responsabilité du comité multidisciplinaire devront être approuvés par le comité de direction. Afin de préciser le type de sujet traité à ce comité, un exemple est discuté soit la photo utilisateur que les employés peuvent intégrer à leur profil et qui permet la reconnaissance entre collègues lors de l'utilisation des services de collaboration de communication d'Office 365. Les règles proposées pour son utilisation seraient les suivantes : • Ne pas être un avatar; • Portrait récent du haut des épaules qui favorise le visage; • Nette sans lunettes de soleil; • Contexte professionnel; • Photo couleur recommandée. Il est à noter la photo n'est visible que pour les destinataires faisant partie de l'organisation. Par ailleurs, il est énoncé que ce comité devrait être bonifié en termes de représentativité (ex. : ligne d'affaires). Les membres du comité de direction sont invités à faire parvenir le nom de membres additionnels le cas échéant. En ce qui concerne la stratégie de déploiement, une démarche par vice-présidence est privilégiée par rapport à une stratégie globale. Suite à ces rencontres, un plan de déploiement approprié et respectant les contraintes, enjeux et besoins des vice-présidences sera établi. En fonction des modifications proposées, les membres sont en accord avec les orientations présentées.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉCISION – CENTRE DE RELATION CLIENT	M^{me} Terry Hébert de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier et M. Martin Simard de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés se joignent à M. Shields pour ce sujet. M. Malenfant introduit le point en indiquant que le Centre de relation client à la Société, qui pourra être implanté grâce à des outils technologiques, permettra de tirer avantage du dossier client 360 mis en place par CASA, ce qui bonifiera l'expérience client. M. Simard et M^{me} Hébert poursuivent en donnant un exemple d'un parcours client de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés et un client de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier avec les nouveaux outils. Considérant que les avantages d'une plateforme CRC pour la Société seront : la pérennité technologique, l'enrichissement de l'expérience client et l'expérience employé et l'appui à la prestation électronique de services, il est recommandé : • De faire autoriser le démarrage du chantier CRC; • De confier aux vice-présidents(tes) de la VPASRR, VPIA et VPTI la gouvernance du chantier selon un modèle à déterminer par eux. Les membres approuvent la recommandation et conviennent d'un prochain rendez-vous sur ce sujet, avant la signature du contrat qui sera octroyé à la suite de l'appel d'offres. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 11 DÉCISION – DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE SIGNATURE DE LA SOCIÉTÉ	M. François Rémillard, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, présente les orientations proposées pour le déploiement de la nouvelle signature à la Société. Les membres échangent sur certains éléments et conviennent d'ajustements. Une note amendée sera déposée afin de refléter les discussions et orientations retenues.	Francois Rémillard, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 DÉCISION – BLOGUE DU COMITÉ DE DIRECTION	M. Rémillard poursuit avec une proposition de la tenue d'un blogue par le comité de direction à la suite au projet-pilote du blogue de M. Karl Malenfant. Il est recommandé : • D'implanter un blogue du comité de direction au début septembre, à une fréquence d'un billet aux deux semaines; • De confier la coordination, la rédaction et la modération du blogue à une ressource expérimentée en matière de blogue interne à la Société. Le premier blogue sera celui de la présidente et chef de la direction. Une séquence sera proposée aux membres du comité de direction afin qu'ils puissent se préparer. Les membres approuvent l'implantation du blogue du comité de direction.	Francois Rémillard, intérim
POINT 13 DIVERS	Aucun	
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENT		
14.1 EXPÉRIENCE CLIENT – STRATÉGIE D'ÉVOLUTION DE LA CULTURE CLIENT	M. Frenette dépose le document « Stratégie d'évolution de la culture client - travaux 2018 ».	Yves Frenette
14.2 MODES DE COLLABORATION	M. Frenette dépose le document « Mode de collaboration entre les vice-présidences affaires et la VPTI ». L'objectif est que les travaux soient terminés d'ici décembre 2018.	Yves Frenette
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 21 août 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 21 août 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Christiane Beauchemin, VPIA

Rodrigue Côté, intérimaire VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Karl Malenfant, VPTI

Jean-Philippe McKenzie, intérimaire VPASRR

Claude Pigeon, intérimaire VPCRSV

Lyne Vézina, intérimaire VPAPSPR

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Francine Lépinay, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 10 JUILLET 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 10 juillet 2018 est adopté.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait le point sur le dossier des plaques personnalisées et résume certains problèmes rencontrés, et les actions qui ont été mises en place pour pallier les problématiques survenues lors de l'implantation de ce nouveau service de commande de plaque personnalisée mis en ligne le 27 juillet. Un bilan sera présenté au prochain comité de direction par la vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier. La présidente souligne que l'opération a demandé une mobilisation rapide des équipes de différents secteurs de la Société, et elle tient à remercier tous les employés qui ont accepté de se mobiliser dans un si court délai. La présidente et chef de la direction fait aussi le point sur un premier projet-pilote portant sur les véhicules autonomes et les différents enjeux rencontrés. La 1^{re} expérimentation se déroulera sur le territoire de la ville de Candiac et l'entreprise Kéolis Canada agira à titre d'exploitant et mettra à l'essai une navette autonome électrique de marque Navya. Comme c'est un projet-pilote, le Fonds d'assurance prendra en charge tous les accidentés selon la couverture prévue à la Loi sur l'assurance automobile mais réclamera aux responsables du projet, les coûts résultant d'un accident en proportion de la part de responsabilité du véhicule autonome impliqué dans l'accident plutôt que de fixer une contribution d'assurance. Le tout a été approuvé par le conseil d'administration le 9 août dernier. Il ne reste plus maintenant qu'à immatriculer le véhicule et celui-ci pourra commencer à circuler sur un trajet établi dès le 31 août prochain. La présidente fait le point sur le processus de recherche et sélection des postes de vice-présidents.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION - PROJECTIONS FINANCIÈRES ET SUIVI FINANCIER TRIMESTRIEL AU 30 JUIN 2018	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. M^{me} Lépinay présente les faits saillants des résultats financiers trimestriels consolidés au 30 juin 2018. Les frais d'administration et la cible d'ETC sont respectés et le risque budgétaire demeure à faible. L'état de situation des projets d'investissement sera présenté au comité de direction du 25 septembre prochain. M^{me} Lépinay passe ensuite en revue l'état du résultat net et du résultat global du Fonds d'assurance et de la Société au 30 juin. La présidente et chef de la direction précise que la politique de capitalisation sera revue cet automne afin de baliser certains paramètres de gestion du taux de capitalisation. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Rodrigue Côté, intérim
POINT 6 INFORMATION – RÉSULTATS DU SONDAGE PAR ÉCHANTILLONNAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité de direction afin de présenter les résultats du sondage sur le climat organisationnel, version courte, fait par échantillonnage. Le taux de participation est de 66,8 % comparativement à 64,3 % en 2016 et les résultats sont les suivants : • Taux de mobilisation : 83,1 % comparativement à 82,8 % en 2016 (cible 81 %). • Employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire pour réaliser son travail : 76,7 % (comparativement à 76,4 % en 2016, cible 75 %). Les résultats et commentaires respectifs seront envoyés à chacune des vice-présidences après le comité de direction.	Rodrigue Côté, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION - RÉVISION DE LA CIBLE – TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES	M^{me} Morneau poursuit avec la révision de certaines cibles en lien avec la diversité en milieu de travail à la suite de la révision du Programme d'accès à l'égalité en emploi. Le programme s'adresse aux membres des minorités visibles et ethniques (MVE) et couvre la période du 1^{er} avril 2018 et 31 mars 2023. Les cibles sont les suivantes : • Maintien de l'objectif d'embauche annuel de 25 % pour l'ensemble des MVE pour tous les statuts d'emploi. • Atteinte, au 31 mars 2023, d'une cible de représentativité de 16 % pour le personnel régulier et occasionnel modulée par regroupement de régions : ○ Montréal et Laval : 41 % ○ Outaouais et Montérégie : 17 % ○ Estrie, Lanaudière et Laurentides : 13 % ○ Capitale-Nationale : 12 % ○ Autres régions : 5 % • Atteinte, au 31 mars 2023, d'une cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement; • Atteinte d'un objectif progressif d'accès à des emplois de cadre 4 de 10 % en 2018-2019 à 20 % en 2022-2023. M^{me} Morneau indique qu'un étalonnage est en cours auprès d'entreprises ayant obtenu des résultats concluants afin de nous en inspirer. Le tableau de bord sera aussi ajusté afin de tenir compte de ces cibles et résultats au prochain trimestre. Enfin, à la demande de la présidente et chef de la direction, des précisions seront ajoutées à la note afin d'indiquer les actions à prendre en lien avec les objectifs du plan de développement durable 2016-2020, le rapport annuel de gestion ainsi que les actions en lien avec la gouvernance. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Rodrigue Côté, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION - SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 2	1- Bilan routier M^{me} Lyne Vézina de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière confirme la détérioration du bilan routier en termes de décès et blessés graves au 30 juin 2018. La présidente et chef de la direction demande à regarder si nos stratégies de prévention doivent être ajustées et en faire état au prochain comité de direction. Quant à l'indicateur sur le dépistage des conducteurs à risques, celui-ci est aussi en deçà de la cible. Toutefois, il est précisé que la cible avait été déterminée en fonction d'un projet-pilote qui n'a finalement pas pu être implanté à ce jour. La présidente demande à avoir un état de situation des actions posées et des résultats obtenus en faisant abstraction des objectifs escomptés du projet-pilote. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 2- Clients La vice-présidente à l'indemnisation des accidentés et le vice-président à l'accès à l'accès sécuritaire au réseau routier par intérim indiquent qu'il est difficile de rencontrer les objectifs de la Déclaration de service aux citoyens dans les centres d'appels. La vice-présidente souligne qu'ils sont confrontés à un manque de personnel et qu'il est de plus en plus difficile de recruter. Au final, la cible ne sera probablement pas atteinte en fin d'année. Le taux d'utilisation de la PES n'atteint pas encore la cible fixée toutefois, les membres sont confiants qu'elle soit atteinte au prochain trimestre grâce aux ventes de plaques personnalisées. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 3- Ressources humaines <u>Charge</u> Un tour de table de chacune des vice-présidences est fait sur cet indicateur puisque la majorité des secteurs est à surveiller (jaune). Au global SAAQ, l'indicateur est à surveiller (jaune). Autres indicateurs : Aucun commentaire.	Tous

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	4- Partenaires Les indicateurs sur les partenaires sondés sont tous au vert. Toutefois, des questionnements de compréhension sont soulevés quant à certains partenaires sondés. Il est convenu qu'un retour sur le processus quant à la mesure de satisfaction des partenaires soit expliqué par le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 5- Ressources financières Aucun commentaire. Risques et éléments particuliers Aucun commentaire. M^{me} Noël quitte la rencontre.	
POINT 9 INFORMATION – PLAQUES PERSONNALISÉES	M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier par intérim, dresse un état de situation de l'implantation des plaques personnalisées le 27 juillet dernier. Il résume les enjeux rencontrés et les moyens qui ont été mis graduellement en place pour les gérer. Un plan d'action est en élaboration afin de bonifier l'expérience client, d'arrimer le tout avec CASA et d'améliorer le volet communicationnel. De plus, une équipe dédiée post implantation a été créée. Il résume ensuite le portrait global en matière de demandes et délais. En date du 20 août, 17 847 demandes ont été reçues et 13 613 ont été acceptés (76 %) alors que 3 581 clients ont activé leurs plaques. De plus, le fournisseur prévoit être en mode récurrence à compter de lundi prochain puisque celui-ci a aussi dû s'ajuster à la demande. M. McKenzie termine en déposant un tableau statistique sur la quantité de plaques personnalisées émises par groupe d'âge et par région administrative. La présidente et chef de la direction rappelle que 23 000 plaques personnalisées devront être vendues pour couvrir les coûts d'implantation.	Jean-Philippe McKenzie, intérimaire

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE EN VERTU DE LA 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} mai au 31 juillet 2018, 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.	Rodrigue Côté, intérim
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 5 septembre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 septembre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Claudette Viau, intérimaire VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Catherine Bourque-Barrette, VPTI

Rodrigue Côté, VPRHFP

Caroline Foldes-Busque, CASA

Maurice Guénard, CASA

Sébastien Harvey, CASA

Francine Lépinay, VPRHFP

Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Sébastien Plante, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : • Inversion des points 11 et 12; • Le point 14 devient un point de décision; • Le point 15 devient un point de décision; • Le point 16 devient un point de décision.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 21 AOÛT 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 21 août 2018 est adopté.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres passent en revue le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres des sujets dont il a été question lors de sa récente rencontre avec le président du CAA Québec, un partenaire de la Société. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière était aussi présent.	Nathalie Tremblay
POINT 5 INFORMATION – CASA – INTELLIGENCE D'AFFAIRES	M^{me} Caroline Foldes-Busque, MM Maurice Guénard et Sébastien Harvey de CASA se joignent au comité pour ce point. M. Harvey débute en faisant une démonstration des outils qui seront disponibles et comment il sera intéressant d'exploiter les données. Avec CASA, un bassin de données pourra être modélisé et mis dans des bassins normalisés appelés comptoirs. Les informations seront disponibles en temps réel et certaines en temps différé. Ce seront les propriétaires de processus qui détermineront leurs besoins pour que les outils puissent y répondre. M. Guénard poursuit et rappelle brièvement que des énoncés d'affaires par thèmes liés aux enjeux du plan stratégique qui ont été définis ont permis de déterminer les besoins d'affaires pour lesquels CASA a des solutions disponibles. M. Guénard poursuit en présentant les domaines de données de la Société définis dans un modèle d'information. À cet effet, la présidente et chef de la direction demande à ce que ce modèle soit discuté de façon spécifique au comité de direction. Elle demande à chacun des membres d'en prendre connaissance pour discussions ultérieures.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – CASA – INTELLIGENCE D’AFFAIRES (SUITE)	M. Guénard explique ensuite que pour assurer l’évolution de notre modèle d’assureur, nous devons accéder et croiser les données pour faciliter le dépistage. Or, actuellement, il nous manque des données pour y arriver. M. Malenfant explique qu’avec ce que nous avons comme données actuellement, ce sera davantage réactif que prédictif. Le comité de direction doit avoir une compréhension commune d’où on veut aller et quand. La présidente et chef de la direction confirme que la Société veut évoluer en utilisant davantage l’intelligence d’affaires. Il est décidé qu’au premier trimestre 2019, l’équipe CASA travaillera avec le comité de direction afin de définir le positionnement de la Société sur l’intelligence d’affaires. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 6 INFORMATION – PLAQUES PERSONNALISÉES – BILAN POST-IMPLANTATION	M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l’accès sécuritaire au réseau routier dépose un document portant sur le postmortem de l’implantation des plaques personnalisées. Elle passe en revue le document. Enfin, elle souligne que les équipes ont tiré de bonnes leçons qui pourront être mises à profit pour d’autres projets. Cette information sera diffusée aux équipes de la vice-présidence à l’accès sécuritaire au réseau routier ainsi qu’aux personnes faisant partie de l’équipe des bâtons rouges et verts dans CASA.	Célyne Girard
POINT 7 INFORMATION – DÉTÉRIORATION DU BILAN ROUTIER PARTIEL 2018	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, fait état du bilan routier au 30 juin 2018 qui tend vers la hausse pour les décès et blessés graves par rapport à l’an dernier. Il explique les raisons qui pourraient expliquer cette hausse et les stratégies proposées à court terme.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION - SUIVI – SONDAGE SATISFACTION DES PARTENAIRES	M. Leclerc poursuit en expliquant la méthodologie utilisée concernant le sondage sur la satisfaction des partenaires, et ce, à la suite des questionnements des membres du comité de direction. Il rappelle qu’en début d’année, les vice-présidences sont invitées à identifier des partenaires pour lesquels ils souhaitent sonder leur niveau de satisfaction. Par la suite, deux partenaires par trimestre et par ligne d’affaires sont sondés, selon la séquence privilégiée par les vice-présidences. Une fois les questionnaires retournés à la vice-présidence concernée, celle-ci en fait l’appréciation pour qu’il soit consigné au tableau de bord. Dans les cas où les résultats sont jugés insatisfaisants, la vice-présidence établit un plan d’action et le transmettra à la VPAPSPR qui en informera le comité de direction.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2019	M^{me} Francine Lépinay de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité afin de présenter les orientations budgétaires 2019. Elle rappelle le contexte budgétaire interne et externe et propose les orientations suivantes : • Croissance des frais d’administration excluant CASA de 2,9 % • Cible de 3 274 ETC ○ Incluant 144 ETC pour la réalisation de CASA ○ Le remboursement à partir de 2020-2021 • Récurrence SAP : 14 M\$ • Frais d’administration totaux de 497,6 M\$ incluant une contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques financiers Cette proposition est conforme au taux de croissance du gouvernement, ainsi qu’au cadre financier qui sera confirmé dans les prochaines. Les membres approuvent les orientations budgétaires proposées. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 10 DÉCISION – DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M^{me} Martine Tanguay, adjointe exécutive à la présidente présente un projet de déroulement pour la rencontre des gestionnaires qui se tiendra le 3 octobre prochain. Les membres échangent et conviennent du déroulement. Chacun des secteurs concernés verra à préparer le matériel requis.	Martine Tanguay
POINT 11 DISCUSSION - DÉMARCHE MODES DE COLLABORATION	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance explique brièvement les étapes qui mèneront aux modes de collaboration entre les vice-présidences affaires et la vice-présidence aux technologies de l’information, versus le centre d’expertise SAP et l’intelligence d’affaires. Ces modes de collaboration visent à permettre aux propriétaires de processus de demeurer imputables de la gestion de leurs affaires tout en permettant à la VPTI d’évoluer.	Yves Frenette
POINT 12 INFORMATION – ÉVOLUTION DE LA VPTI		Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
12.1 VISION D'UN CENTRE D'EXCELLENCE	M^{me} Catherine Bourque Barette, de la vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité. M. Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA, explique brièvement le mode de fonctionnement SAP. Celui-ci n'est pas monolithique et un module pourra servir à plusieurs processus dans différentes lignes d'affaires. Une demande de changement dans un module pourrait donc avoir des répercussions dans plusieurs processus, et il sera important de bien cerner les impacts pour chacun d'eux. Pour avoir cette vue d'ensemble, de nouveaux rôles seront créés et feront partie du Centre d'expertise SAP. M. Malenfant explique ensuite que SAP exige des certifications pour s'assurer de maintenir l'évolution de l'écosystème SAP. Le 1^{er} niveau de certification (fonctions de support de base), à atteindre pour le 31 décembre 2019, vise à démontrer que nous sommes en possession d'une infrastructure de base nécessaire pour SAP. À terme, un Centre d'expertise SAP est requis et devra notamment : • Suivre les normes d'architectures; • Prioriser le travail; • Livrer un travail de qualité • Acheter le retour sur investissement/abaisser le coût total de possession.	
12.2 VPTI 1.5	M. Karl Malenfant poursuit avec la transformation de la VPTI. Il résume les changements qui devront être apportés à la vice-présidence aux technologies de l'information avec l'implantation de CASA. De nouveaux rôles seront créés alors que d'autres sont appelés à disparaître. Il explique ensuite les stratégies de transition dont notamment la création d'un Centre de développement CASA qui permettra la préparation des ressources internes à un passage vers CASA. Ce centre de développement pourra également répondre aux besoins de l'ensemble des vice-présidences.	Karl Malenfant
POINT 13 INFORMATION - GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	M^{mes} Nathalie Noël, Marie-Hélène Malenfant et MM Rodrigue Côté et Sébastien Plante de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité pour les points portant sur la gestion intégrée des risques.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
13.1 SUIVI DU CONTRAT CASA	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume les risques en lien avec le suivi du contrat CASA. Sept risques ont été analysés et évalués à faibles. Une analyse de risques a aussi été faite ayant comme référentiel les risques identifiés par l'UPAC et ceux-ci sont passés en revue.	Yves Frenette
13.2 RISQUES OPÉRATIONNELS – CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DU TRANSPORT ROUTIER, DES PERSONNES ET DES BIENS	M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules passe en revue les risques reliés au contrôle et à la surveillance du transport routier des personnes et des biens. Trois risques ont été évalué à faible et deux risques moyens.	Guy Nadeau
13.1 RISQUES STRATÉGIQUES – EXPÉRIENCE-CLIENT	M. Yves Frenette présente la mise à jour des risques stratégiques, liés à la non-atteinte des objectifs du Plan stratégique 2016-2020. Dix risques sont évalués faibles alors qu'un risque est évalué à moyen, celui-ci étant en lien avec le bilan routier.	Yves Frenette
13.4 RISQUES FINANCIERS ET D'ASSURANCES 13.4.1 ASSURANCE	M. Yves Frenette poursuit avec le sommaire des risques d'assurance. Le coût du régime et passif actuariel, le coût du régime et financement et le passif actuariel et capitalisation sont ont tous été évalués faibles.	
13.4.2 COÛT DU RÉGIME- PASSIF ACTUARIEL	M ^{mes} Claudette Viau de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance poursuivent en expliquant plus en détail les risques reliés aux coûts du régime et passif actuariel. M ^{me} Viau passe en revue le plan d'action mis de l'avant pour réduire les risques qui avaient été identifiés. Les cibles du plan d'action ont été atteintes, et ce, deux ans plus tôt que prévu et même dépassées résultant des gains de 27 M\$. M ^{me} Malenfant poursuit avec les autres composantes du coût du régime du passif actuariel.	Yves Frenette Claudette Viau, intérimaire
13.4.3 COÛT DU RÉGIME- FINANCEMENT	M. Yves Frenette passe en revue le coût du régime et financement. Globalement, les indicateurs de risques sont faibles. Les gains du coût du régime sont évalués à 62 M\$.	Yves Frenette
13.4.4 PASSIF ACTUARIEL ET CAPITALISATION	M. Frenette poursuit avec le passif actuariel et capitalisation. Bien que le taux de rendement réel génère des pertes, globalement, les risques sont évalués à faibles et des gains de 208 M\$ sont escomptés. Le taux de capitalisation quant à lui est aussi faible atteignant 138 % en 2017.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
13.4.5 FINANCIERS ET PLACEMENT	M. Frenette poursuit avec les risques financiers de la Caisse qui sont tous faibles. Tous les portefeuilles respectent leurs limites de risques.	
13.5 INFORMATION – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES (T3-2018)	M. Frenette présente les faits saillants du rapport trimestriel sur les risques – T3-2018. La Société suit actuellement 198 risques dont : • 11 sont évalués élevés; • 34 évalués moyens; • 153 évalués faibles. L'ensemble des risques élevés et moyens font l'objet de mesures de contrôle appropriées. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M^{me} Noël et M. Côté.	
POINT 14 DÉCISION - TOPO – GRÈVE POSTALE	M^{me} Nathalie Noël, résume les actions mises en place dans l'éventualité où il y aurait un conflit postal à Postes Canada. Les membres approuvent la recommandation suivante : • Mise en œuvre graduelle des mesures de prévention, d'atténuation et de communication dans l'éventualité d'un conflit de travail à Postes Canada; • Poursuivre les travaux entamés avec le MTESS pour la distribution des chèques dans les Centres local d'emploi. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 15 DÉCISION – CANNABIS – SENSIBILISATION ET MESURES DE SUIVI AUPRÈS DES EMPLOYÉS	M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. En prévision de l'entrée en vigueur, le 17 octobre prochain, de <i>la Loi constituant la Société québécoise du cannabis, édictant la Loi encadrant le cannabis et modifiant diverses dispositions en matière de sécurité routière</i>, la Direction des ressources humaines propose une politique en matière d'alcool et de drogues en milieu de travail, et ce, considérant que la Société est une organisation bienveillante tant pour ses clients que pour son personnel. Les membres échangent sur le projet de politique proposé et des ajustements mineurs sont proposés. Des validations seront faites versus l'étalonnage déjà effectué sur la notion d'odeur d'alcool. Les membres approuvent le projet de politique proposé sous réserves de quelques validations à faire. Les prochaines étapes sont les suivantes : • Étape 1 : Consultation de la partie syndicale; • Étape 2 : ○ Communications aux gestionnaires et employés et accompagnement ○ Formation d'un groupe de travail composé de gestionnaires et représentants syndicaux afin d'identifier les emplois à tolérance zéro ainsi que les mesures de détection à mettre en place et amendement à la politique – échéance 31 décembre 2018 • Étape 3 : Bilan après un an Les membres du comité félicitent la Direction des ressources humaines pour la clarté de la politique proposée.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 16 DÉCISION – RÈGLES DE VIE RH – PROJETS	M^{me} Morneau poursuit avec le bilan des modalités liées aux projets de transformation, dont CASA. Elle rappelle le contexte de la mise en place de ces modalités permettant de favoriser la mobilisation du personnel et la performance de l'entreprise dans le cadre de projets de transformation mis en place depuis un an et elle résume les principaux enjeux soulevés. Enfin, il est recommandé au comité de direction : ○ Que la Direction des ressources humaines communique à nouveau les modalités en rappelant aux gestionnaires que ces dernières peuvent être utilisées dans tous projets de transformation, et ce, en respect du cadre financier du projet, de la planification de main-d'œuvre et des bénéfices escomptés. ○ Maintenir les modalités RH et proposer des ajustements quant aux modes d'assignation après évaluation des nouveaux besoins des clients. ○ Gérer avec bienveillance le redéploiement d'employés dans le cadre de leur réintégration dans la récurrence avec le support de la Direction des ressources humaines. ○ Rappeler annuellement aux employés visés les modalités du contrat. Les membres sont en accord avec les recommandations.	Yves Frenette
POINT 17 DIVERS 17.1 ENTRAIDE	M. Karl Malenfant, président de la campagne Entraide 2018, propose aux membres des objectifs pour la campagne à venir. Après discussions, les membres décident : ○ De fixer l'objectif de dons monétaires à 95 000 \$; ○ D'augmenter le nombre de donateurs avec un objectif de 1 200; ○ De continuer la campagne de dons majeurs auprès de cadres et des membres du comité de direction. Pour atteindre ces objectifs, M. Malenfant propose ensuite différentes activités sur lesquelles les membres échangent.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 18 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 19 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 25 septembre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 25 septembre 2018

VERSION ADOPTÉ

Participantes et participants :

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

Jessica Tabouillet

Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP

Francine Lépinay, VPRHFP

Vicky Maranda, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant dans divers: 9.1 Information – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des vice-présidents (M. Dave Leclerc)	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 5 SEPTEMBRE 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 5 septembre 2018 est adopté.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration et de ses comités tenus les semaines précédentes.	Nathalie Tremblay
POINT 5 LA MINUTE DU COMITÉ DE DIRECTION	<u>Vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (G. Nadeau)</u> M. Guy Nadeau indique que le moral des équipes demeure bon, et ce, malgré le fait que les contrôleurs routiers n'aient pas encore ratifié leur convention collective. La mise en œuvre de l'approche globale visant l'amélioration de la conformité des véhicules est commencée et s'intègre graduellement dans les pratiques. Les résultats du sondage sur le climat organisationnel, version courte, sont en amélioration comparativement aux derniers sondages, et ce, tant pour l'expertise que pour la mobilisation.	Guy Nadeau
	<u>Direction des affaires juridiques (G. Gauthier)</u> M ^{me} Gisèle Gauthier indique que les équipes sont motivées pour l'automne. Une vigie sera faite versus les cas qui pourraient augmenter au Tribunal administratif du Québec (TAQ) à la suite de la légalisation du cannabis en octobre. Des démarches sont en cours afin de trouver une ressource qui pourra prendre le relais dans le dossier CASA à la suite du départ d'un avocat qui travaillait au dossier.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-présidente à l'indemnisation des accidentés (C. Beauchemin)</u> M^{me} Christiane Beauchemin informe les membres que l'entente avec la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) a été renouvelée jusqu'en février 2022. Des consultations ont eu lieu entre la Société et les organismes gouvernementaux comparables afin d'assurer une cohérence lors de la négociation tout en respectant les particularités et les enjeux de chacun. La nouvelle structure de la VPIA, effective depuis le 4 septembre dernier, prend forme graduellement et les résultats escomptés se font déjà sentir notamment pour les préposés aux renseignements, qui sont dorénavant regroupés en tandem avec un agent d'indemnisation. Une amélioration est notée quant à l'absentéisme. M^{me} Beauchemin explique aux membres les démarches entreprises dans sa vice-présidence dans la gestion des aménagements du temps de travail (ATT), et ce, à la suite d'une préoccupation qui lui avait été soulevée. Une démarche structurée, en tenant compte de la charge de travail et la capacité, a été transmise aux gestionnaires de la VPIA pour les guider quant à l'octroi des ATT. Cette démarche permettra notamment une cohérence à l'intérieur de la vice-présidence.	Christiane Beauchemin
	<u>Vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance (Y. Frenette)</u> M. Yves Frenette fait le point sur certaines préoccupations des équipes qui sont sollicitées pour l'implantation de la livraison 1 de CASA. Le nouveau rôle d'acheteur fait partie des préoccupations et M. Frenette assure que tout sera mis en place pour former adéquatement ces personnes. D'autres préoccupations ont aussi été soulevées par ses équipes en lien avec les Développements En Milieu Utilisateur (DEMU). Au début de CASA, certaines DEMUs seront retirées en partie, et nous devons trouver des mesures compensatoires, durant un certain temps, pour compenser l'extraction de certaines informations de gestion. Au final, la cible est de ne plus avoir de DEMUs et avoir toute l'information dans CASA. M. Frenette indique que la chimie des équipes VPRHFP et CASA est bonne. M. Frenette souligne certains enjeux en ressources humaines dont la rareté de main-d'œuvre qui génère certaines problématiques quant au roulement de personnel et la surenchère qui peut en découler. Il indique que la Direction des ressources humaines surveillera ce type de situation et verra en informer les secteurs impliqués, le cas échéant. L'idée étant de se tenir au courant des mouvements que cela peut générer et s'assurer d'avoir une cohérence corporative. À titre d'exemple, il cite la gestion des postes experts et émérites.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier (C. Girard)</u> M^{me} Célyne Girard informe les membres que, outre quelques problèmes techniques, le Centre de service de Gatineau a eu peu de dégâts à la suite de la tornade qui a frappé cette région le 21 septembre dernier. Elle souligne que les difficultés de recrutement de préposés aux renseignements sont toujours présentes et que conséquemment, il sera impossible de respecter la Déclaration de services aux citoyens pour les réponses en 3 minutes ou moins. Elle indique que 50 préposés ont été embauchés en début d'année et de ce nombre, il n'en reste que la moitié. Elle précise que la durée des appels a aussi augmenté. Elle souligne toutefois que les équipes sont dédiées et que nous n'avons pas de plaintes quant au délai de réponse. La charge de travail est surveillée de près. M^{me} Célyne Girard mentionne qu'on a apporté des clarifications sur les orientations relatives aux marques de commerce dans le dossier des plaques personnalisées et elle en explique les raisons. Elle souligne aussi que le processus de plaques personnalisées est maintenant bien rodé quant aux refus et acceptations de séquence, et que les demandes de révisions sont en diminution. Les équipes demeurent fières et motivées face à ce projet.	Célyne Girard
	<u>Vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (D. Leclerc)</u> M. Dave Leclerc informe les membres qu'il a rencontré l'ensemble des employés de sa vice-présidence pour annoncer sa nouvelle structure administrative. Dans l'ensemble, celle-ci a été bien reçue et a généré beaucoup de questions. Ces modifications entraîneront des changements dans les modes de fonctionnement actuels. Les relations avec nos partenaires vont bien et des échanges se tiennent régulièrement avec certains partenaires « terrain » en lien avec le bilan routier afin, notamment, de se questionner et se positionner le cas échéant sur certaines stratégies. D'ailleurs, le mois d'août s'annonce positif puisqu'il y a diminution tant pour les décès que pour les blessés légers et graves.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Vice-président aux technologies de l'information (K. Malenfant)</u> M. Karl Malenfant informe les membres que les ajustements en lien avec la VPTI 1.5 dont il a été question au dernier comité de direction progressent comme prévu. De plus, le sondage sur le climat organisationnel est aussi positif puisque les taux de mobilisation et d'expertise sont au-delà de 80 %, et ce, en période de changement. M. Malenfant indique que son équipe de gestion a aussi des discussions au regard de l'octroi des primes d'experts et émérites. Après échanges avec les membres du comité de direction sur ce sujet, tous sont d'avis que nous devons avoir une cohérence d'entreprise quant à l'octroi de ces primes. M. Malenfant poursuit et indique que le Centre d'apprentissage SAP a commencé ses activités. Pour la livraison 1 de CASA, les tests intégrés seront terminés le 12 octobre prochain. Quelques sources avec des interfaces des partenaires peuvent générer des délais, mais au final, l'échéancier restera le même. Il confirme que la chimie entre les équipes CASA et VPRHFP est bonne. Pour la livraison 2 de CASA, le 1^{er} plan global a été présenté au comité de gestion CASA. Les équipes associées à la livraison 2 sont dans leur courbe de performance et le stress et la fatigue se font sentir.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE DÉTAILLÉE DES CONTRATS ET DES ENTENTES POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} JANVIER AU 30 JUIN 2018	M^{me} Vicky Maranda et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Côté passe en revue les principaux éléments du portrait global des contrats et des ententes. Il poursuit avec CASA, qui est suivi de façon distincte. Il poursuit avec le sommaire des indicateurs de gestion et dans l'ensemble, les indicateurs sont stables ou en amélioration par rapport au semestre précédent. Pour l'indicateur « taux de contrats en dépassement de coûts », bien qu'un plan d'action soit en place pour améliorer cet indicateur, M. Frenette indique que celui-ci devra être bonifié pour que l'indicateur progresse au vert. M. Frenette mentionne que l'indicateur relié à la présence de l'expertise à l'interne fera l'objet de travaux détaillés et une analyse spécifique sera présentée, le cas échéant, au CD-SAAQ. M. Côté résume les autres éléments du rapport. Les invités quittent ensuite la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – PROJECTIONS FINANCIÈRES DES PROJETS D'INVESTISSEMENTS 2018	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. M^{me} Lépinay résume les projections relatives aux projets d'investissement au 31 août 2018. Globalement, 59 projets, incluant CASA, sont projetés pour un montant de 132 M\$ par rapport à un budget de 144,1 M\$. M^{me} Lépinay poursuit plus en détail pour les postes et aires de contrôle routier et projets administratifs ainsi que les projets TI. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION - EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 30 JUIN 2018	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. M^{me} Noël résume les faits saillants de la satisfaction de la clientèle pour le 2^e trimestre de 2018. Le taux de satisfaction globale se maintient à 8,6/10 et les plaintes sont en diminution. En ce qui concerne les engagements de la Déclaration de service aux citoyens, un seul engagement est sous le seuil du 80 % soit vous répondre en 3 minutes ou moins, et les raisons ont été expliquées précédemment au point 5 par M^{me} Girard. Au final, tous les indicateurs sont au vert. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 DIVERS 9.1 INFORMATION – CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES VICE-PRÉSIDENTS	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général informe les membres qu'il est prévu que le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des vice-présidents soit révisé aux 3 ans. Ainsi, afin de mesurer le taux de satisfaction et recueillir les commentaires à l'égard du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents, un sondage sera envoyé aux personnes assujetties afin de recueillir leurs réflexions et commentaires. Parallèlement, un exercice d'étalonnage sera effectué auprès d'organisations comparables.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Un bilan sera présenté au comité de gouvernance et d'éthique du 11 décembre 2018 et des discussions se tiendront sur l'opportunité ou non de procéder à la révision du code à la suite des résultats obtenus.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 9 octobre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 9 octobre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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

Lyne Simard

Adjointe administrative

Jessica Tabouillet

Adjointe administrative

Invités :

Guillaume Morand, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 25 SEPTEMBRE 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 25 septembre 2018 est adopté avec des ajustements aux points 5 et 6.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres passent en revue le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels. Un ajustement sera effectué au tableau afin de retirer la colonne avant/après le 1 ^{er} octobre 2018.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction aborde les sujets suivants : • Élections et dévoilement du conseil des ministres le 18 octobre prochain; • Rétroactions suite à la réunion des gestionnaires tenue le 3 octobre; • Sujets traités au Forum des dirigeants des grands organismes (G5) du 28 septembre.	Nathalie Tremblay
POINT 5 DISCUSSION – EXPÉRIENCE CLIENT – PROJET DE STRATÉGIE D'ÉVOLUTION DE LA CULTURE VERS L'EXPÉRIENCE CLIENT	M^{me} Nathalie Noël et M. Guillaume Morand, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joignent au comité pour ce point. L'objectif visé est de poursuivre les travaux d'élaboration du projet de Stratégie d'évolution de la culture vers l'expérience client proposée par le comité aviseur. Les membres échangent sur la stratégie et des pistes d'améliorations sont proposées. En fonction des commentaires émis par les membres, il est convenu qu'une nouvelle proposition sera présentée à un prochain comité de direction. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – BILAN PRÉLIMINAIRE DU PROJET PILOTE PEPA	M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés, présente le bilan préliminaire du projet-pilote du programme d'enseignement postaccident (PEPA) qui s'est déroulé du 29 mai 2017 au 6 avril 2018. L'objectif de ce projet-pilote était de favoriser un retour plus rapide aux activités préaccidentielles en prévenant la complication ou l'apparition de conditions psychologiques. Pour réaliser ce projet, de nouveaux outils destinés aux conseillers en services aux accidentés (CSA) ont été développés et une nouvelle offre de services spécialisés a été déployée. M^{me} Beauchemin explique en détail l'offre de services et les outils développés. Le taux de satisfaction globale des clients ayant participé au projet-pilote est de 86 %. Le bilan préliminaire est positif et des gains sont déjà démontrés. M^{me} Beauchemin explique les suites au dossier soit : • Le maintien de l'accès graduel au PEPA pour les régions pilote en bonifiant certains outils afin d'améliorer l'accès; • Finaliser l'analyse des impacts (volet financier); • Décision quant au déploiement complet pour toutes les régions; • Bilan d'avancement au CRHSC; • Stratégie et déploiement complet pour toutes les régions.	Christiane Beauchemin
POINT 7 INFORMATION – SOMMAIRE DU PORTEFEUILLE TI	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information, présente les projections des projets d'investissement au 31 août 2018. Il explique les écarts entre la planification annuelle au 30 avril versus les données du 31 août 2018.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – MISE À JOUR DES DOCUMENTS OFFICIELS ENCADRANT LES MÉDIAS SOCIAUX	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, présente les documents portant sur l'encadrement des médias sociaux. Il rappelle que les bonnes pratiques en matière de médias sociaux veulent qu'aux moins deux documents distincts régissent la présence sociale d'une organisation soit la nétiquette et la politique éditoriale. Il propose donc de revoir le contenu de notre Politique de gestion des contenus sur les médias sociaux de la Société afin de la diviser en deux documents distincts : la nétiquette et la politique éditoriale. Les membres sont en accord avec la recommandation et les documents soumis à cet effet. Il est toutefois proposé de modifier un terme dans le document « Lignes éditoriales ».	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DIVERS	Aucun	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 octobre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION CASA – LAC-À-L'ÉPAULE

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 11 octobre 2018

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

Lyne Simard

Adjointe administrative

Jessica Tabouillet

Adjointe administrative

Invités :

Nabil Aboutanos, CASA - Alliance

Sylvain Cloutier, CASA

Alain Dubé, CASA

Caroline Foldes-Busque, CASA

Claude Guay, CASA - Alliance

Martin Lapierre - DVIEP

Daniel Pelletier - DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant au point 3 : 3.1 : Journée d'accueil 360 du 10 octobre (N. Tremblay)	
POINT 2 CASA 2.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque, MM. Nabil Aboutanos, Sylvain Cloutier, Alain Dubé et Claude Guay du projet CASA ainsi que MM. Martin Lapierre et Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joignent à l'équipe de direction pour ce point. M. Karl Malenfant, chargé du projet CASA, débute le suivi du projet pour la période se terminant le 29 septembre 2018. Il explique d'abord le plan d'action mis en place pour le bloquant concernant l'utilisation de TDMS pour l'anonymisation des données pour la livraison 2. Le projet pilote pour assurer la pérennité de la solution se poursuit. <u>Livraison 1</u> M. Malenfant poursuit en détail avec le suivi du chantier CASA de la livraison 1. - Portée du chantier au jaune (à surveiller) : Le projet a deux semaines de retard sur l'ensemble de l'échéancier. Quelques éléments de portée non critiques seront donc déployés entre janvier et mars 2019. - Gestion du changement et communication au jaune : L'appropriation des changements se poursuit toutefois les communications aux employés et la mise en place du réseau d'agent de changement accusent un léger retard. - Formation au jaune : La conception des cours est serrée mais la stratégie de déploiement progressive aide les équipes de conception. Le plan de déploiement par type de clientèle permet d'assurer un soutien continu aux apprenants et aux formateurs lors de la diffusion. - Les autres indicateurs soient : suivi financier, gestion du contrat, suivi des bénéfices du chantier, suivi des risques sont tous au vert. M. Malenfant dresse l'état de situation sur la mise en place du Centre de support pour lequel l'entrée en service est prévue pour le 1^{er} avril 2019.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
2.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	<u>Livraison 2</u> M. Malenfant poursuit avec le suivi de la livraison 2 et informe les membres que le suivi financier et le suivi des risques seront présentés au comité de direction du 13 novembre prochain. Les invités quittent la rencontre.	
2.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Aucune.	Comité de direction.
POINT 3 DIVERS 3.1 JOURNÉE D'ACCUEIL SAAQ 360	La présidente et chef de direction partage avec les membres du comité des questionnements reçus lors de la journée d'accueil en lien avec la légalisation du cannabis. Il est suggéré d'ajouter de l'information sur le sujet dans l'intranet.	Dave Leclerc
POINT 4 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 30 octobre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 30 octobre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Bernard Buteau, intérimaire VPIA
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Damien Bilodeau, intérimaire VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay
Lyne Simard

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP
Francine Lépinay, VPRFHP
Karine Morneau, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'inversion du point 6 – Télétravail, avec le point 7 – Expérience-client au 30 septembre 2018.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 9 OCTOBRE 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 9 octobre 2018 est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres qu'elle a assisté à la cérémonie d'hommage national rendu à M^{me} Lise Payette le 20 octobre dernier. Les contributions de M^{me} Payette ont été soulignées, particulièrement l'effet positif du régime public d'assurance automobile du Québec sur les citoyens du Québec. M^{me} Tremblay indique qu'elle a reçu des suggestions d'employés pour garder sa mémoire vivante à la SAAQ et qu'elle est en réflexion sur ce sujet. La présidente et chef de la direction fait part de certains dossiers traités lors des séances du conseil d'administration et de ses comités tenus dans les semaines précédentes. La présidente et chef de la direction informe les membres que la fin du bail à la Tour de la place Victoria étant en 2020, des scénarios sont en analyse pour relocaliser le personnel. À cet égard, elle a demandé d'aller sonder les équipes qui travaillent actuellement dans cet édifice afin d'avoir, de leur part, les critères qui sont essentiels pour eux dans le cas où ils seraient relocalisés. Une proposition sera faite par la VPRHFP au comité de direction de décembre prochain. La présidente et chef de la direction indique qu'une 1^{re} rencontre avec le ministre des Transports est prévue le 1^{er} novembre prochain et elle informe les membres des dossiers qui pourraient y être discutés.	Nathalie Tremblay
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 3 – 2018	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines et à la performance se joint aux membres du comité pour les deux prochains points. Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 3^e trimestre 2018 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	1- Bilan routier M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, confirme la détérioration du bilan routier en termes de décès et de blessés graves au 30 septembre 2018. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules routiers confirme lui aussi une détérioration du bilan routier impliquant des véhicules lourds. Les membres échangent sur des pistes d'amélioration. M. Nadeau indique qu'ils ont des échanges avec des commandants régionaux de la Sûreté du Québec afin, notamment, de concentrer leurs efforts d'intervention lors de tempêtes pour que les automobilistes réduisent leurs vitesses. D'autres mesures sont discutées entre les membres. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 2- Clients Aucune préoccupation particulière pour ce 3^e trimestre, les indicateurs étant au vert. 3- Ressources humaines <u>Charge</u> Tous les secteurs sont à surveiller (jaune). La vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier souligne que plusieurs postes de soutien sont à pourvoir, et que le concours de recrutement se fait toujours attendre pour les préposés aux renseignements. Plusieurs postes professionnels sont aussi à pourvoir mais une nouvelle liste de déclaration d'aptitudes, qui vient d'être rendue disponible, devrait nous aider. Elle souligne aussi la difficulté de pourvoir certains postes en régions. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules indique qu'il est préoccupé pour le prochain trimestre. Des employés quittent leur emploi pour occuper des postes d'experts à la Société et les nouvelles règles d'admissibilités à la retraite, en vigueur le 1^{er} juillet prochain, font en sorte d'accélérer des départs à la retraite. Ce dernier élément est confirmé par d'autres membres du comité qui se disent préoccupés par la situation. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	4- Partenaires Tous les indicateurs sont au vert. 5- Financier <u>Taux de rendement des placements</u> Le taux de rendement étant plus bas que la cible, M. Frenette précise qu'on observe une certaine nervosité sur les marchés financiers. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	
POINT 6 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 30 SEPTEMBRE 2018	Les membres passent en revue le rapport portant sur l'expérience-client pour la période du 1^{er} janvier au 30 septembre 2018. Il est précisé que la production de celui-ci a été devancée afin qu'il soit prêt en même temps que le tableau de bord sur la performance. M^{me} Noël résume les faits saillants de la satisfaction de la clientèle pour le 3^e trimestre de 2018. Le taux de satisfaction globale se maintient à 8,6/10 et les plaintes sont en diminution. Au final, tous les indicateurs sont au vert, toutefois, des questionnements sont soulevés relativement à l'augmentation du nombre de plaintes en lien avec la notion d'être servi avec respect et qui est concentré à la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés (VPIA). M. Buteau fera une vérification afin d'en expliquer les raisons. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, complète les informations de la page 15 concernant le taux de réponse aux messages Facebook qui est à 91 % et le temps de réponse aux messages Facebook qui est de 13 h 02. Pour ce dernier indicateur, il indique que le calcul est fait sur une base de 24 heures par jour, 7 jours sur 7. Il complète en indiquant que de l'étalonnage sera fait pour valider ces indicateurs.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 30 SEPTEMBRE 2018 (SUITE)	Par ailleurs, après une intervention de la présidente et chef de la direction sur la fréquence du rapport, il est convenu de regarder s'il est toujours pertinent de produire ce rapport au trimestre plutôt qu'au semestre, et ce, étant donné que nous avons d'autres outils pour suivre la performance de l'entreprise, et compte tenu de l'effort que ça demande aux équipes de produire ce rapport. M. Yves Frenette mentionne qu'il verra ses collègues sur ce sujet. M^{me} Noël quitte la rencontre.	
POINT 7 DÉCISION - TÉLÉTRAVAIL	M^{me} Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité pour ce point. M^{me} Morneau résume le dossier et indique que la Société aurait l'opportunité de participer à un projet-pilote sur le télétravail développé par Secrétariat du trésor et pour lesquels la durée serait d'un (1) an. La présidente et chef de la direction fait un tour de table afin de recueillir les commentaires des membres. Tous sont favorables et conviennent qu'une attention particulière devra être apportée aux choix des projets de même qu'à la communication qui sera faite aux employés sur ce sujet afin de bien expliquer la notion du projet-pilote et les critères qui permettront à certains employés d'en faire partie. De plus, il est suggéré de tenir compte de la notion de télétravail dans les projets d'aménagement de nos espaces notamment la possibilité d'avoir des espaces partageables. Les membres approuvent la participation de la Société au projet-pilote. Un retour sera fait à un comité de direction de novembre afin de statuer sur les projets pilotes à retenir. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION – CADRE DE GESTION – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES CONTRÔLES INTERNES SAP	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. M^{me} Lépinay rappelle que des orientations avaient été présentées en juin dernier au comité de vérification et de la performance et un complément d'information avait alors été demandé. En octobre dernier, de l'information complémentaire relativement aux contrôles SAP mis en place assurant la conformité des opérations ainsi qu'une gestion adéquate des risques a été présentée au CVP à leur satisfaction.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – CADRE DE GESTION – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES CONTRÔLES INTERNES SAP (SUITE)	M^{me} Lépinay passe en revue les modifications au seuil d'autorisation des dépenses proposées selon les meilleures pratiques (scénario C). Considérant : • Qu'il a été démontré que les contrôles internes corporatifs du processus d'autorisation des dépenses sont suffisants et permettent une saine gestion des risques; • Que le conseil d'administration approuve le budget de la Société ainsi que toute demande de budget supplémentaire s'il y a lieu; • Qu'un suivi financier trimestriel est fait au conseil d'administration; Les membres du comité de vérification et de la performance et le conseil d'administration ont approuvé : • Les modifications proposées au cadre de gestion de la Société selon le scénario C; • Que le suivi financier trimestriel de la Société présenté au conseil d'administration inclura une reddition de compte sur les dépenses de 1 M\$ et plus. M. Yves Frenette informe les membres qu'il présentera aux membres du comité, à très court terme, un tableau résumant les ajustements et le plan de transition qui découleront de cette décision pour chacune des vice-présidences. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT 10.1 RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M^{me} Martine Tanguay, adjointe exécutive à la présidente, dépose les résultats de l'évaluation de la rencontre des gestionnaires du 3 octobre dernier et pour lesquels les commentaires ont été très positifs. La présidente et chef de la direction demande à ce que les membres commencent à réfléchir à la prochaine rencontre dont notamment les sujets qui pourraient y être traités. Elle échange aussi sur les messages à livrer aux employés d'ici la fin de l'année.	Martine Tanguay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	Les prochaines séances du comité de direction se tiendront les : • 8 novembre 2018 (spécial budget) • 13 novembre 2018	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 8 novembre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participant ***es et participants :***

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Christiane Beauchemin, VPIA

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Francine Lépinay, VPRHFP

Danny Shields, VPTI

Absent

Dave Leclerc, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : 4 – Divers – Bilan de la campagne Entraide 2018 (Karl Malenfant)	
POINT 2 INFORMATION – PROJECTIONS FINANCIÈRES ET SUIVI FINANCIER TRIMESTRIEL AU 30 SEPTEMBRE 2018	M^{me} Francine Lépinay, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité afin de présenter les projections financières et le suivi financier trimestriel au 30 septembre 2018. Les résultats des frais d'administration au 30 septembre 2018 sont de 310,9 M\$ soit 26,9 M\$ de moins que ce qui avait été prévu au budget. La projection 12 mois, quant à elle, est de 445 M\$ soit 24,4 M\$ de moins que le budget prévu. M^{me} Lépinay explique les principales raisons de ces écarts dont notamment un niveau d'effectif plus bas que prévu dû aux difficultés de recrutement et à la rareté des ressources. Elle poursuit avec le détail de l'état des résultats nets et global du Fonds d'assurance et de la Société.	Yves Frenette
POINT 3 DÉCISION – BUDGET 2019	M. Danny Shields, de la vice-présidence aux technologies de l'information, se joint aux membres du comité pour ce point. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance introduit le point en indiquant que le document présenté est pour discussions. La version finale du budget sera présentée pour approbation au comité de direction du 27 novembre prochain. M^{me} Francine Lépinay, rappelle ensuite les orientations budgétaires approuvées au comité de direction du 5 septembre dernier puisque ce sont sur ces bases que les travaux ont été réalisés. Les membres échangent sur la cible d'effectifs et les dépenses d'administration proposées, qui sont alignées sur le cadre financier, tout en tenant compte des risques identifiés. M^{me} Lépinay termine en passant en revue les projets d'investissement administratifs. M. Danny Shields poursuit en présentant les projets d'investissement en technologie de l'information, et l'ensemble des projets sont accueillis favorablement. De plus, des échanges ont lieu afin d'établir une distinction entre le chantier CASA, qui vise à construire le nouveau monde dans une nouvelle solution, alors que les différents projets présentés au tableau des investissements de base visent à construire des composantes dans la nouvelle solution en fonction de l'évolution des affaires.	Yves Frenette Danny Shields, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Des échanges se tiennent au regard de certains projets et il est convenu, avec les vice-présidences des lignes d'affaires responsable de ces projets, d'en ajuster et d'en retirer certains. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 4 DIVERS – BILAN DE LA CAMPAGNE ENTRAIDE 2018	M. Karl Malenfant, directeur de la campagne Entraide 2018 pour la Société, dresse le bilan de la campagne. L'objectif financier de 95 000 \$ a été dépassé de 9 % puisque nous avons amassé 103 821 \$. Quant au nombre de donateurs, il a été de 1 143 alors que l'objectif était de 1 200 toutefois, le nombre de donateurs a quand même augmenté de 14 % par rapport à l'an dernier. La présidente et chef de la direction remercie M. Malenfant pour son implication.	Karl Malenfant
POINT 5 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 13 novembre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 13 novembre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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

Lyne Simard Adjointe administrative
Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités : Nabil Aboutanos, CASA - Alliance
 Rodrigue Côté, VPRHFP
 Francine Lépinay, VPRHFP
 Silvino Mezzari, EY (Facetime)
 Karine Morneau, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP
 Daniel Pelletier, DVIEP
 Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DES PROJETS D'AIDE-MÉMOIRE DU 11 ET DU 30 OCTOBRE 2018	Les aide-mémoires du 11 et du 30 octobre sont adoptés.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres passent en revue le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels et échangent sur certains projets de loi et règlement.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres qu'une prochaine rencontre avec le ministre des Transports devrait se tenir incessamment.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – RAPPORT DE LA 2 ^E REVUE EY DU PROJET CASA	M. Silvino Mezzari, de la firme Ernst & Young (E/Y), M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programme et M. Nabil Aboutanos de l'Alliance-CASA se joignent aux membres du comité. M. Mezzari présente le 2^e rapport de revue de qualité pour le projet CASA, effectuée entre le 27 août 2018 et le 28 septembre 2018, soit au début de la 2^e période de tests intégrés de la Livraison 1 et la fin de la conception de la livraison 2. M. Mezzari rappelle l'objectif de cette revue de projet qui est d'identifier des sources d'améliorations et formuler des recommandations pour mitiger d'éventuels risques, basées sur des entrevues, des documents et l'expérience d'E/Y en transformations majeures. M. Mezzari poursuit et passe en revue chacun des axes analysés soit : Vision et direction, acceptation par l'entreprise, exécution (Livraison 1), planification (Livraison 2), évaluation et surveillance. Pour chacun des axes, il fait part des observations clés et des recommandations. À la fin de la présentation du rapport, la présidente et chef de la direction demande à M. Mezzari s'ils ont vu des incohérences entre ce qu'ils ont vu, lors de cette 2^e revue, versus la 1^{re} faite l'an dernier. M. Mezzari confirme que non et que la firme E/Y a fait une rencontre de suivi de l'ensemble des actions mises de l'avant dans le cadre du plan d'action effectué après la 1^{re} revue, et que celles-ci rencontraient l'esprit des observations et recommandations de leur rapport de novembre 2017. La présidente et chef de la direction demande à M. Mezzari de l'aviser dans le cas contraire.	Nathalie Tremblay
POINT 5 INFORMATION – RAPPORT DE LA 2 ^E REVUE EY DU PROJET CASA (SUITE)	La présidente et chef de la direction en profite pour confirmer qu'un plan d'action, pour répondre aux recommandations de ce 2^e rapport, sera déposé dans un comité de direction ultérieur. La présidente et chef de la direction demande à M. Mezzari si la répartition des 27 membres de l'équipe rencontrés (SAAQ/Alliance) est représentative de l'ensemble du projet selon la méthodologie et la réponse est affirmative. Enfin, suite à une question de la présidente et chef de la direction, M. Mezzari confirme que la collaboration des personnes rencontrées a été bonne et que les gens ont été ouverts. De plus, toujours selon la méthodologie, certains faits émis peuvent être contre-vérifiés de différentes façons afin de les valider. La présidente et chef de la direction remercie M. Mezzari et celui-ci quitte la rencontre ainsi que M. Nabil Aboutanos.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT L1 - SUIVI	M^{mes} Francine Lépinay, Karine Morneau, Nathalie Noël et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M. Yvon Théberge de CASA se joignent aux membres du comité. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance introduit le point en expliquant d’abord que le nom original « Plan de transition » a été modifié pour « Plan de déploiement », et ce, afin de faire la distinction entre CASA qui livre le projet alors que la vice-présidence visée par la livraison 1 procède au déploiement de la livraison. M^{me} Noël poursuit en expliquant les prochaines étapes du déploiement et M^{me} Lépinay poursuit en expliquant plus en détail le plan de déploiement pour les volets RH, RF, GRP et BI. Comme certains processus seront livrés au 1^{er} janvier 2019 et d’autres ultérieurement, la présidente et chef de la direction demande si nous sommes assurés que les processus qui sont prévus être implantés ultérieurement seront pris en charge ou s’ils pourraient être délaissés faute de temps pour y travailler. Sur ce point, M. Frenette et M^{me} Caroline Foldes Busques de CASA confirment que l’équipe CASA , avec l’équipe dédiée à la livraison 1, verront à livrer tous les processus. M. Côté poursuit avec le volet formation et gestion de changement et M. Frenette termine avec les modes de collaboration pour le support, la maintenance et les interventions quotidiennes.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT L1 – SUIVI (SUITE)	Pour s’assurer que les propriétaires de processus puissent opérer après la livraison, le chef de projet CASA confirme : • Par sa reddition de compte, que l’état de préparation du projet permet la mise en production pour la livraison 1 de la solution. Le propriétaire de processus confirme que : • Le déploiement, les mesures de contingence et compensatoires sont bien documentés et connus; • Les résultats des mesures sont définis et maîtrisés pour le passage en production; • La portée et la réalisation des tests seront approuvées; • Les risques sont bien identifiés, évalués par l’ensemble des parties prenantes et font l’objet d’un suivi en continu. La présidente et chef de la direction félicite les équipes et les invités quittent la rencontre.	
POINT 7 DIVERS	Aucun.	
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 27 novembre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 27 novembre 2018

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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

Lyne Simard Adjointe administrative
Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités :

Nabil Aboutanos, CASA - Alliance
Sylvain Cloutier, CASA
Rodrigue Côté, VPRHFP
Caroline Foldes-Busque, CASA
Martin Gagnon, VPRHFP
Danielle Gastonguay, VPRHFP
Claude Guay, CASA Alliance (Facetime)
Francine Lépinay, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP
Élaine Olivier, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP
Sébastien Plante, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'inversion des points suivants : - Le point 8 : Modalité des frais de déplacement devient le point 7; - Le point 7 : Décision – Déclaration de services aux citoyens devient le point 8.	
POINT 2 ADOPTION DES PROJETS D'AIDE-MÉMOIRE DU 11 ET DU 30 OCTOBRE 2018	L'aide-mémoire du 8 novembre est adopté et l'aide-mémoire du 13 novembre est adopté avec un ajustement au point 5.	
POINT 3 INFORMATION – ÉVALUATION DE LA RENTABILITÉ CASA	M^{mes} Francine Lépinay et Élane Olivier de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M. Daniel Pelletier de la direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité. L'objectif de cette présentation est de valider si les hypothèses préliminaires émises sur la rentabilité de CASA sont toujours d'actualité. M^{me} Lépinay confirme que les hypothèses émises pour les livraisons 1 et 3 sont encore plus solides qu'au départ ainsi que celles émises pour la réduction du plan d'investissement de base. Quant aux hypothèses de la livraison 2, l'analyse plus fine est en cours. M^{mes} Lépinay et Olivier poursuivent en rappelant les principales hypothèses et passent en revue les bénéfices prévus en lien avec ces hypothèses. Pour récupérer et réaliser ces bénéfices, un suivi serré et une gouvernance forte exercés par les leaders de l'organisation devra être effectués. Il est convenu qu'une mise à jour des bénéfices du projet CASA sera faite à chaque trimestre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE CASA	Les invités poursuivent avec le Plan de contrôle CASA dont les objectifs sont de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience des contrôles mis en place dans la nouvelle solution SAP, et de contrôler le volet financier (coût et bénéfices). Ces contrôles sont effectués par le 2^e niveau de maîtrise. Pour le volet efficacité et efficience des contrôles mis en place dans la nouvelle solution SAP, les processus de tous les secteurs sont évalués sous l'angle de matrice de risques et contrôles par le contrôleur corporatif et le Responsable organisationnel de la sécurité de l'information (ROSI). Avant la mise en œuvre de chaque livraison, ceux-ci informeront le comité de direction de la Société de l'efficacité et de l'efficience des contrôles mis en place dans la nouvelle solution (2^e niveau de maîtrise). Enfin, le contrôleur corporatif et le ROSI assureront la coordination avec le vérificateur interne (3^e niveau de maîtrise) et le vérificateur externe. Pour le volet financier, l'imputation des coûts est analysé et, selon les risques identifiés, des contrôles de 1^{ère} et 2^e ligne de maîtrise sont mis en place. Les membres se disent rassurés par les contrôles mis en place. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Pelletier.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CASA	M. Nabil Aboutanos et M. Claude Guay (Facetime) de l’Alliance CASA, ainsi que M^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Sylvain Cloutier de CASA se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Malenfant introduit le point et rappelle que depuis quelques semaines, les décisions qui doivent être prises dans le projet CASA se font avec les membres du comité de direction tous les vendredis, en présence de certains équipiers CASA. <u>Livraison 1</u> M. Sylvain Cloutier débute le suivi du projet et confirme qu’à ce jour, tout se déroule comme prévu. Il poursuit en détail avec le suivi du chantier CASA de la livraison 1 : - Portée du chantier au vert (évolution normale) : Les essais intégrés sont terminés et les bureaux de transformation sont prêts à prendre la relève pour le déploiement. Une dernière série de tests est en cours. M. Cloutier résume le nombre d’anomalies soulevées lors des essais. À ce moment-ci, il reste une anomalie qualifiée à priorité très élevée et qui devra être réglée avant l’implantation. Faisant suite à une demande de la présidente et chef de la direction, les représentants de l’Alliance confirment que le nombre d’anomalies totales est normal et même en deçà de ce qui a été vu pour d’autres projets. - Le plan de passage en production est aussi au vert et les résultats des cycles d’essais nous permettent d’aller de l’avant avec ce plan. - Gestion du changement et communication au vert. La mise en place du réseau d’agents de changement a débuté et sera en place pour le soutien dès le 3 janvier 2019. - La formation est au jaune : Quelques éléments de la phase de conception sont toujours en cours. La conception des cours en fonction de la stratégie de livraison et de déploiement progressif est priorisée.	Karl Malenfant
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CASA (SUITE)	- Le support postimplantation est au vert. L’Alliance nous accompagnera jusqu’à la mise en place du Centre de support dont l’objectif est d’avoir un niveau de support élevé aux utilisateurs assuré par l’équipe de projet, et ce, pour la période du 3 janvier au 31 mars 2018. - Le suivi financier de la livraison 1 est au vert puisque le coût total de la livraison demeure à l’intérieur des coûts projetés.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Le suivi des risques est aussi au vert. <u>Livraison 2</u> M. Cloutier poursuit avec l'état de situation de la livraison 2. • La planification détaillée est au jaune. Celle-ci est toujours en cours en raison de la disponibilité des ressources. L'objectif est d'augmenter la vitesse du projet. • L'organisation du travail est au vert. • L'intégration de Contrôle routier est au vert. • Le plan global est au jaune en raison notamment de l'ajout des objets de Contrôle routier qui fait croître le volume de données. Un exercice d'optimisation est en cours afin de minimiser l'impact sur les opérations lors du passage en production. En terminant, M. Cloutier résume les points traités au comité exécutif SAP. La présidente et chef de la direction remercie les invités et félicite les équipes pour leur engagement et les efforts qu'ils déploient. Les invités quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – BUDGET 2019 ET CADRE FINANCIER 2018-2027	M^{mes} Francine Lépinay, Danielle Gastonguay et Élane Olivier se joignent aux membres du comité. <u>Budget 2019</u> M^{me} Lépinay rappelle d’abord le contexte budgétaire et présente le budget proposé pour 2019 qui avait déjà été discuté lors de comités de direction antérieurs. Elle poursuit avec les prévisions de trésorerie et rappelle les risques identifiés. 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; • Le risque budgétaire est évalué à faible; • Une reddition de comptes est faite trimestriellement au conseil d’administration sur le suivi des risques et des niveaux de services.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – BUDGET 2019 ET CADRE FINANCIER 2018-2027 (SUITE)	Les membres du comité de direction recommandent de soumettre, pour approbation au conseil d'administration, les budgets 2019 suivants : • Pour le Fonds d'assurance : ○ Des produits de 1 611 M\$ et des charges de 1 521,4 M\$, pour un excédent de 89,6 M\$ ○ Des immobilisations de 3,5 M\$. • Pour la Société : ○ Des produits de 284,5 M\$ et des charges de 287,1 M\$, pour un déficit de 2,5 M\$; ○ Des immobilisations de 120,9 M\$. • Pour les projets d'investissements : ○ 6,3 M\$ pour les postes et aires de contrôle routier; ○ 10,3 M\$ pour les projets administratifs; ○ 140,2 M\$ pour les projets en technologies de l'information dont 111 M\$ pour CASA. Les membres du comité de direction recommandent de soumettre, pour approbation au comité des technologies de l'information et du comité de vérification et de la performance les propositions suivantes :	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – BUDGET 2019 ET CADRE FINANCIER 2018-2027 (SUITE)	• L'octroi d'un budget de 3,4 M\$ pour le projet administratif en cours – révision des communications écrites à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier; • L'octroi de budget pour les nouveaux projets de 2 M\$ et plus suivants : ○ Reconstruction du bâtiment et remplacement de la balance du poste de contrôle routier de Charlesbourg (autoroute 73, direction Sud) pour 2,1 M\$; ○ Reconstruction du bâtiment et remplacement de la balance du poste de contrôle routier de Laval (autoroute 13 direction Sud) pour 2,2 M\$; ○ Maintenance et aménagements du siège social pour la période de 2019 à 2023 pour 28,2 M\$ pour une période de 5 ans; ○ Aménagements et réaménagements du réseau et des centres de services pour 2,5 M\$. <u>Cadre financier 2018-2027</u> M^{me} Lépinay présente le cadre financier 2018-2027 qui permet de fournir les projections financières à long terme du Fonds d'assurance et de la Société. C'est un outil de gestion qui permet de suivre la performance. M^{me} Lépinay rappelle les principaux chantiers avec leurs impacts nets globaux qui ont été évalués. Pour le bilan routier, l'hypothèse de travail utilisée à ce jour donne un gain de 1 616 M\$, toutefois, compte tenu des risques que l'amélioration du bilan routier ne se concrétise pas, l'hypothèse sera revue au 1^{er} trimestre 2019, lors de la mise à jour du cadre financier. Ce cadre financier démontre que pour la période 2018-2027 : • Aucune augmentation de tarif n'est prévue pour le citoyen; • Le remboursement de la dette de l'accès sécuritaire au réseau routier est conforme à l'entente convenu avec le Ministère des Finances du Québec. M^{mes} Olivier et Gastonguay quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 MODALITÉS DES FRAIS DE DÉPLACEMENT	M^{me} Francine Lépinay poursuit avec les modalités des frais de déplacement et elle rappelle le principe directeur selon lequel il faut gérer les déplacements dans le respect de la réglementation, et ce, tout en considérant les besoins particuliers du personnel et dans un souci d'économie pour la Société. Trois types de frais de déplacement ont été analysés et les recommandations suivantes ont été formulées : <u>Transport par train :</u> • Précisions à apporter à la directive sur les frais de déplacement afin de privilégier le transport par train en classe économique; • Bonification de la reddition de comptes annuelle sur les frais de déplacement afin d'informer le comité de direction du nombre de voyage en classe affaires, qui auront été autorisé par le vice-président ou la présidente et chef de la direction. <u>Frais d'hébergement hôtelier :</u> • La solution la plus économique revient à l'employé et à son gestionnaire, en tenant compte des tarifs prévus par le Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec. • Considérer l'ensemble des frais afin de faire le choix le plus économique dans sa globalité (ex. inclusion du déjeuner, déplacements évités ou coût du stationnement grâce à la proximité, etc) <u>Transport par taxi</u> • Aucune recommandation requise. Les membres remercient M^{me} Lépinay qui quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS RÉVISÉE	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour les prochains points. Les trois vice-présidents affaires présentent, à tour de rôle, l'actualisation de la déclaration de services aux citoyens (DSC) qui a été travaillée en concertation. Pour effectuer cette démarche, les éléments suivants ont été considérés : • La connaissance des besoins et attentes de la clientèle; • La capacité organisationnelle;	Yves Frenette Christiane Beauchemin Célyne Girard Guy Nadeau
POINT 8 DÉCISION – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS RÉVISÉE (SUITE)	• Les normes de qualité; • Les orientations gouvernementales. Cette actualisation permettra d'avoir une DSC davantage axée sur les attentes de la clientèle avec des énoncés simples orientés clients plutôt que processus. Elle sera chapeautée par un seul engagement organisationnel en expérience client. Chacun des vice-présidents présente ensuite les nouveaux énoncés de la DSC qui pourraient être mis en application dès janvier 2019 puisque les équipes concernées ayant été impliqué dans la démarche sont déjà au fait des changements à venir Les membres du comité de direction sont tous en accord avec cette proposition. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour ce travail d'équipe colossal qui permettra de faire un pas de plus vers l'expérience-client. L'actualisation de la DSC sera présentée au comité des ressources humaines et du service à la clientèle ainsi qu'au conseil d'administration du mois de décembre. Il est aussi convenu qu'un plan de communication suivra.	
POINT 9 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
9.1 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. Sur treize risques évalués, 12 sont évalués à faibles et un est évalué à risque moyen soit : • Ne pas établir adéquatement le montant de l'indemnité de remplacement de revenu; M^{me} Beauchemin explique les mesures de contrôles mises en place et les actions à venir pour atténuer ce risque.	Christiane Beauchemin
9.2 AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES ET STRATÉGIE DE PRÉVENTION ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et gouvernementales et à la stratégie de prévention routière, présente les risques liés à son domaine d'affaires. Sur treize risques évalués, 11 sont évalués à faibles et deux sont évalués à risque moyen soit : • Le programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies. Le risque client est toutefois sous contrôle puisque les efforts sont déployés à l'interne pour minimiser ce risque. • Clients assujettis à une condition X qui pourraient se retrouver sur la route sans antidémarrreur en raison du changement de fournisseur. Des contrôles et des actions sont mis en place pour mitiger ces risques.	Dave Leclerc
9.3 AFFAIRES JURIDIQUES	M^{me} Gisèle Gauthier, directrice des affaires juridiques, présente les risques liés à la conduite des affaires juridiques et l'analyse démontre que les trois risques analysés sont à faible.	Gisèle Gauthier
POINT 10 INFORMATION – RISQUES D'ASSURANCE ET FINANCIERS 10.1 COÛT DU RÉGIME ET PASSIF INTERMÉDIAIRE	M. Martin Gagnon et Sébastien Plante de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité. M. Yves Frenette, vice-président, résume les risques d'assurance reliés au coût du régime et passif intermédiaire. Il confirme que les dépenses et les coûts du régime sont au vert et sous contrôle. Toutefois, le nombre de personnes indemnisées est à surveiller.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
10.2 COÛT DU RÉGIME ET FINANCEMENT	M. Frenette poursuit avec le coût du régime et le financement pour lesquels le niveau de risque actuel est évalué à faible.	Yves Frenette
10.3 PASSIF INTERMÉDIAIRE ET CAPITALISATION	M. Frenette passe en revue le passif actuariel projeté et la capitalisation pour lesquels les risques sont demeurés faibles.	Yves Frenette
10.4 PLACEMENTS	M. Frenette poursuit avec les risques reliés aux placements en date du 30 juin 2018 qui sont évalués à faible. MM Gagnon et Plante quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 11 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES – RAPPORT T-4 2018	M. Rodrigue Côté, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Les risques mis à jour ayant été expliqués précédemment, M. Rodrigue Côté vient expliquer les risques contractuels entourant le projet CASA et précise que l'évaluation globale est au vert. Il explique les mesures de contrôle en place. M ^{me} Noël quitte la rencontre.	
POINT 12 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE EN VERTU DE LA LGCE	M. Rodrigue Côté poursuit et 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} août au 31 octobre 2018, 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.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume sa rencontre portant sur CASA, tenue avec le ministre des Transports, le 22 novembre dernier ainsi que celle tenue avec le ministre délégué à la Transformation numérique le 23 novembre. Lors de ces rencontres, elle était accompagnée de M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et M^{me} Béatrice Farand, vice-présidente aux affaires publiques et gouvernementales et à la stratégie de prévention routière par intérim. La présidente remercie les équipes pour la préparation du matériel. La présidente et chef de la direction fait le point sur l'état d'avancement du processus de recherche et sélection de vice-présidents. Un tour de table rapide des membres est fait : <u>M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance</u> M. Frenette indique que les équipes sont fatiguées et, qu'à titre de vice-président, il se doit de reporter certains dossiers pour donner de l'air, et ce, bien que les équipiers voudraient bien livrer tous les dossiers planifiés au départ.	
	<u>Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information</u> M. Malenfant informe les membres qu'un délai de quatre semaines a été accordé aux équipes pour le cycle 1. Ce délai permettra également de régler la planification de la livraison 2 avec le partenaire d'affaires. <u>M^{me} Christiane Beauchemin, vice-présidente à l'indemnisation des accidentés</u> M^{me} Beauchemin informe les membres qu'à titre de présidente du comité directeur du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), elle devra, de concert avec la présidente et chef de la direction, voir où le positionner à son départ à la retraite en janvier 2019.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc fait part de sa préoccupation relative au bilan routier et de l'impact du cannabis sur celui-ci. Il informe aussi les membres que son équipe a demandé de rencontrer les membres du Cabinet du ministre des Transports afin de leur présenter les grands dossiers de la SAAQ. <u>M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Guy Nadeau fait part de sa préoccupation au regard du bilan routier impliquant des camions de déneigement qui est à la hausse. Il indique qu'une vigie sera effectuée et éventuellement, nos partenaires pourraient être interpellés pour collaborer. M. Nadeau informe les membres que le Québec s'est classé 1^{er} au Canada lors de l'enquête de conformité Roadcheck 2018 permettant d'établir le portrait des véhicules lourds qui circulent sur nos routes. Cette opération est sollicitée par la Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA). M. Nadeau félicite cette industrie.	
POINT 14 DIVERS	Aucun.	
POINT 15 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 16 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 7 décembre 2018.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 décembre 2018

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

Invités :

Adjointe exécutive
Nabil Aboutanos, CASA- Alliance
Julie Bédard, CASA
Janie Bois, CASA
Sylvain Cloutier, CASA
Suzie Coderre, CASA
Bruno Coulombe, CASA
Rodrigue Côté, VPRHFP
Caroline Foldes-Busque, CASA
Claude Guay, CASA-Alliance
Kathleen Hudon, CASA
Francine Lépinay, VPRHFP
Nathalie Noël, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP
Yvon Théberge, CASA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté sans modification.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 27 NOVEMBRE 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 27 novembre 2018 est adopté avec une modification au point 13.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA 4.1 PLAN DE PASSAGE EN PRODUCTION – L1	Les invités suivants se joignent aux membres du comité de direction : Nabil Aboutanos, Claude Guay (Facetime), Julie Bédard, Janie Bois, Sylvain Cloutier, Suzie Coderre, Bruno Coulombe, Caroline Foldes-Busque, Kathleen Hudon, Yvon Théberge tous de CASA ainsi que M. Daniel Pelletier de la direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes. M. Malenfant, chef du projet CASA, débute en précisant que l'objectif de cette présentation est de : • Faire la démonstration du niveau de préparation du projet ainsi que l'atteinte de l'ensemble des critères préalables afin de lancer le plan de passage en production de la livraison 1 le 21 décembre 2018. MM Yvon Théberge, Bruno Coulombe ainsi que M^{mes} Janie Bois, Kathleen Hudon, Julie Bédard et Suzie Coderre passent en revue les éléments suivants de la livraison 1 et leur état de situation : • La portée de la livraison est rencontrée comme convenu; • Les étapes de conversion ont été réalisées et approuvées en vue du passage en production; • Le plan de passage en production a été documenté et pratiqué avec succès et a donné les résultats attendus; • Seuls les utilisateurs ayant les accès appropriés peuvent accéder au système dans le respect de la ségrégation des rôles. Pour ce point, il reste quelques validations à faire mais celles-ci devraient être complétées d'ici le 21 décembre. • L'ensemble de l'infrastructure est prêt pour la production;	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• Les ajustements aux travaux de la récurrence, autant affaires que TI, sont en place et sont prêts à être déployés. Pour ce point, il reste quelques éléments à compléter mais il n'y a aucun souci à cet égard. • Les travaux visant à assurer le support postimplantation sont mobilisés pour la période du 3 janvier 2018 au 31 mars 2019; • La plupart des activités de formation planifiées sont terminées; • La majorité des activités en gestion de changement ont été réalisées comme prévu; • L'ensemble des essais requis ont été effectués et ils ont permis de s'assurer de la qualité de la solution. Les risques résiduels par rapport aux éléments mentionnés sont tous faibles. M. Théberge explique ensuite les tests effectués et il indique que ceux-ci représentent près de 100 % de toutes les activités des processus de la livraison 1. Au 6 décembre, à la suite des tests, il reste seulement 2 % de ceux-ci qui sont en anomalies de niveau 2 - élevé, c'est-à-dire que c'est un problème critique mais non bloquant et qu'une solution de contournement est possible, le cas échéant. Il n'y a aucune anomalie de niveau 1 – très élevée. La présidente et chef de la direction félicite les invités pour leur travail et les remercie. Elle souligne que cette étape, du passage en production de la livraison 1, est un grand moment pour l'entreprise. Elle demande de transmettre ces félicitations aux équipes. La plupart des invités quittent la rencontre alors que M^{me} Foldes-Busques et MM Daniel Pelletier, Nabil Aboutanos, Claude Guay et Yvon Théberge demeurent avec les membres du comité pour le point suivant.	
4.2 PLAN DE DÉPLOIEMENT L1	M^{mes} Francine Lépinay, Nathalie Noël et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance et propriétaire de la livraison 1 introduit le point en expliquant que cette 2^e revue du plan de déploiement est une suite à celui présenté au comité de direction du 13 novembre dernier puisque ce plan est en évolution. Cette revue permettra aussi au propriétaire de la livraison 1 de recommander le passage en production. De plus, M. Frenette confirme que ses équipes ont été très exigeantes envers les résultats attendus de la livraison 1 et que les équipes CASA ont fortement collaboré en ce sens.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Noël poursuit en expliquant les prochaines étapes du déploiement et M^{me} Lépinay poursuit en passant en revue la portée de la livraison 1. M. Yvon Thériberge confirme quant à lui la qualité de la livraison 1 et confirme, avec M^{me} Lépinay, que les risques reliés aux contrôles clés et la sécurité de l'information sont au vert (faible). Les invités passent en revue : le plan de déploiement pour les processus livrés et déployés au 1^{er} janvier 2019, ceux livrés en projet-pilotes au 1^{er} janvier et ceux qui seront livrés en cours d'année 2019. Pour les processus dont les risques ont été évalués jaunes, une équipe dédiée pour gérer les cas problématiques sera en place. M^{me} Caroline Foldes Busques poursuit avec la formation et la gestion de changement. Près de 1 500 employés seront touchés par le changement et des présentations ont été faites à la totalité des employés et gestionnaires touchés par ces changements. Un sondage réalisé auprès du personnel démontre qu'une masse critique d'employés est prête et positive au regard des changements reliés à la livraison 1. La présentation se termine avec les modes de collaboration mis en place. La présidente et chef de la direction fait un tour de table afin de recueillir les commentaires. Tous les membres du comité de direction, ainsi que le directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes confirment, avec ce qui leur a été présenté, qu'ils sont rassurés et n'ont pas de préoccupation particulière. La rigueur, l'appropriation et la prise en charge du dossier par les équipes et leur fierté sont des éléments qui en ressortent. La présidente et chef de la direction félicite les équipes et les invités quittent la rencontre à l'exception du directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.3 DÉCISION DU COMITÉ DE DIRECTION	Recommandations du chef de projet CASA : • Considérant le niveau de préparation du projet; • Considérant l'atteinte de l'ensemble des critères préalable au lancement du plan de passage en production (PPP) Il est recommandé : • D'enclencher le plan de passage en production de la livraison 1, le 21 décembre 2018, et ce, à moins d'événements extraordinaires qui seront portés à l'attention du comité de direction; • De tenir un comité de direction téléphonique spécial, le ou vers le 30 décembre 2018, afin de confirmer les résultats du PPP de même qu'obtenir l'approbation finale. Recommandations par le propriétaire de la livraison 1 : • Considérant les informations transmises par CASA sur la portée et la qualité de la solution à déployer le 1^{er} janvier 2019, les résultats des travaux faits par le contrôleur corporatif, le Responsable de l'observation de la sécurité de l'information, la Direction des affaires juridiques sur les enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels; • Considérant que la portée et la qualité de cette livraison est bien comprise et maîtrisée par le propriétaire, en l'occurrence la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance; • Considérant que le plan de déploiement est connu et acceptable pour l'ensemble des vice-présidences impliquées; • Considérant que les mesures de contingence et compensatoires ainsi que les niveaux de risques sont jugés acceptables; • Considérant le niveau d'ouverture aux changements proposés et la prise en charge de leur formation par les personnes impliquées, laquelle devra faire l'objet d'un suivi continu au cours des prochaines semaines; • Considérant le mode de collaboration pour le support, maintenance et interventions quotidiennes du 1^{er} trois mois par CASA et par le Centre de support par la suite est bien compris et supporté par les ressources compétentes; • Considérant que le plan de passage en production permet de confirmer la mise en production de la livraison 1. Il est recommandé : • D'approuver le plan de déploiement présenté, de suivre les risques résiduels identifiés et d'en faire une reddition de compte en continu au comité de direction; • Qu'advenant que soient décelées des anomalies additionnelles lors de la réalisation du plan	Comité de direction Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	de passage en production, celles-ci seront communiquées au propriétaire de la livraison 1 afin qu'il ajuste le plan de déploiement approuvé si requis; De revenir au comité de direction, le cas échéant, pour les autres livraisons prévues à la livraison 1 au cours de 2019 avant leur déploiement. Les membres du comité de direction et le directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes approuvent les recommandations. M. Pelletier quitte la rencontre.	
POINT 5 DÉCISION – DÉMARCHE EN EXPÉRIENCE CLIENT	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. M^{me} Christiane Beauchemin introduit le point et souligne que ce produit est le résultat de travaux avec l'équipe de la direction générale de la performance et les vice-présidents affaires qui se sont assurés de partager la même vision et paramètres de la démarche. On rappelle que l'expérience-client est de faire en sorte de générer des émotions positives chez le client lorsqu'il transige avec la Société. Cette expérience a un lien étroit avec la mobilisation du personnel, de là l'importance de prendre en considération l'expérience employé. La démarche présentée se divise en 3 grandes étapes : - Consolider l'approche orientée client dans chacune des vice-présidences; - Bonifier l'expérience employé par le déploiement d'un acrostiche client qui permettra de faire vivre, au quotidien, les déterminants d'une expérience client positive; - Implanter une démarche d'amélioration continue. Pour chacun des éléments, des exemples et moyens pour y arriver sont expliqués aux membres ainsi que les prochaines étapes. Les membres sont tous en accord avec la démarche présentée. Il est proposé d'en traiter lors de la prochaine rencontre des gestionnaires en y intégrant des exemples de chacun des secteurs. De plus, il est aussi proposé de présenter la démarche, à court termes, aux bâtons rouges (CASA) et d'autres employés pour qui il serait pertinent d'avoir cette information à court terme. Les vice-présidents affaires s'engagent à le faire au début 2019.	Christiane Beauchemin Guy Nadeau Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018 - ORIENTATIONS	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance présente le processus de réalisation du rapport annuel pour 2018 ainsi que le calendrier de réalisation. La direction générale de la performance sollicitera les vice-présidents afin de valider les propositions de réalisation, en lien avec les objectifs du plan stratégique, et ensuite pour valider le rapport annuel en comité de direction. M^{me} Noël indique que les travaux sont débutés et que les équipes qui collaborent au dossier sont déjà bien rodées. Avec l'implantation de la livraison 1, il est possible que les travaux supplémentaires, qui seront exigés par les auditeurs, génèrent un décalage pour l'approbation des états financiers qui figurent dans le rapport annuel. Les membres sont en accord avec les orientations et l'échéancier proposés.	Yves Frenette Dave Leclerc
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume certains éléments traités lors des comités du conseil d'administration tenus les jours précédents. Elle fait aussi le point sur le processus de dotation des vice-présidents. Enfin, elle remercie M^{me} Christiane Beauchemin qui assiste à son dernier comité de direction puisque celle-ci quittera à la retraite en janvier 2019.	Nathalie Tremblay
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 29 janvier 2019.	

**AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION ET
DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 janvier 2019**

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Lyne Simard Adjointe administrative

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
 Béatrice Farand, VPAPSPR
 Nathalie Jacques, DAJ
 Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
 Karine Morneau, VPRHFP
 Nathalie Noël, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le retrait du point 6 : Décision – Reddition de comptes de la Politique de divulgation financière.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 7 DÉCEMBRE 2018	L'aide-mémoire du comité de direction du 7 décembre 2018 est adopté sans modification.	
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction souhaite la bienvenue à M. Martin Simard, qui assiste à son premier comité de direction à titre de vice-président de la Société. La présidente et chef de la direction revient sur certains sujets discutés lors du dernier CMOT notamment la proposition de la partie syndicale de ne pas tenir la semaine de la reconnaissance en 2019 et de plutôt mettre l'emphasis sur des gestes au quotidien. Les membres se disent d'accord avec le retrait bien que cela n'empêche pas les initiatives sectorielles. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière indique qu'il regardera les avenues possibles via l'intranet permettant de diffuser certaines initiatives. Il a aussi été question, au CMOT, des locaux à Montréal puisque notre bail à Place Victoria viendra à terme. La présidente et chef de la direction a alors réitéré son orientation que les avenues envisagées sont d'abord en lien avec une expérience employée positive. D'ailleurs, un sondage auprès des employés visés est en cours afin de connaître les éléments ayant le plus d'importance pour eux. Une communication de la présidente sera envoyée d'ici quelques jours aux employés concernés afin de les encourager à répondre au sondage pour éclairer la prise de décision. Une deuxième communication sera envoyée lorsque l'endroit aura été déterminé. À la suite de l'annonce du ministre des Transports du maintien de la Politique de mobilité durable, il est convenu qu'un état de situation sera présenté au comité de direction par le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière.	Nathalie Tremblay
POINT 5 DÉCISION – RAPPORT ANNUEL SUR LA GESTION DES RISQUES 2018	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Celle-ci passe en revue le rapport annuel sur la gestion intégrée des risques 2018. Un audit a d'ailleurs été effectué par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes sur	Yves Frenette

Aide-mémoire du comité de direction et comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Société
Séance du 29 janvier 2019

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	les rapports produits en 2018 et, outre quelques pistes d'amélioration, il a été conclu que le rapport annuel contient des informations plausibles et cohérentes nécessaires à l'appréciation des risques importants.	
POINT 6 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES DE LA POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	Ce point est retiré.	
POINT 7 DÉCISION – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES 2019	<u>Volet accès sécuritaire au réseau routier – risques opérationnels</u> M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier débute pour cette section. Sur 16 risques identifiés, 2 sont faibles, 11 moyens et 3 élevés. Elle explique les changements versus l'évaluation précédente de 2018. Après quelques échanges avec les membres, il est convenu de retirer un nouveau risque évalué à moyen puisque celui-ci constitue un enjeu mais non un risque à ce moment-ci soit : Dégradation de l'offre de services en raison de l'accentuation de la perte de mandataire, portant ainsi le nombre de risques moyen à 10. <u>Volet ressources informationnelles (RI) – risques opérationnels</u> M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information poursuit avec les risques opérationnels en RI. Sur 9 risques, 6 sont évalués à faible et 3 moyens. M. Malenfant explique les changements versus l'évaluation précédente de 2018. <u>Volet sécurité de l'information – risques opérationnels</u> M^{me} Nathalie Noël passe en revue les risques reliés à la sécurité de l'information. Sur 29 risques identifiés, 25 sont évalués à faibles et 4 moyens. Les membres approuvent le dépôt de ces documents, avec les corrections suggérées, au comité actif-passif et vérification. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette Célyne Girard Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – TÉLÉTRAVAIL	M^{me} Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. En vue de la participation de la Société au projet-pilote du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) portant sur le télétravail, une tournée des vice-présidences a été faite afin d'identifier les secteurs répondant aux critères retenus par le SCT. Ainsi, près de 40 postes ont été identifiés et une deuxième vague n'est pas exclue. La VPTI accompagnera la Société pour le soutien technologique et les membres conviennent qu'il est important que l'ensemble des outils technologiques disponibles soit répertorié et connu de la gestion afin de permettre de répondre aux besoins en fonction de la tâche et l'organisation du travail de chaque employé qui participera au projet-pilote. Le démarrage du projet-pilote est prévu en février 2019 et un plan de communication est en élaboration. Le SCT devrait se positionner à l'automne 2019 au regard de l'ensemble de la fonction publique, et ce, en fonction des résultats du projet-pilote. Les membres sont en accord avec la proposition soumise. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – REGISTRE DES BRIS DE CONFIDENTIALITÉ	M^{me} Nathalie Jacques, de la Direction des affaires juridiques (DAJ) se joint aux membres du comité pour ce point. Elle rappelle qu'une reddition de comptes annuelle est faite par la DAJ en ce qui a trait aux bris de confidentialité portant sur les renseignements personnels qui lui sont déclarés. D'autre part, le Service de la gestion des plaintes et de la sécurité de l'information (VPRHFP) dépose, à chaque année, le plan de sécurité de l'information dans lequel est présenté le registre des incidents de sécurité de l'information incluant les bris de confidentialité. Afin d'éviter la confusion, il a été recommandé à la présidente et chef de la direction de conserver uniquement un registre, soit celui tenu par le Service de la gestion des plaintes et de la sécurité de l'information puisque ce dernier englobe les bris de confidentialité et les incidents de sécurité de l'information. Ce changement est effectif depuis le 1^{er} janvier dernier.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	La DAJ, quant à elle, continuera d'offrir ses conseils à l'ensemble des employés de la Société en lien avec les actions à prendre lors de bris impliquant des renseignements personnels et contribuer au plan de sensibilisation et de formation en cette matière. M^{me} Jacques quitte la rencontre.	
POINT 10 INFORMATION – DOSSIER DES PLAQUES PERSONNALISÉES	M^{me} Béatrice Farand de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent aux membres du comité. M. McKenzie présente d'abord les projections de ventes jusqu'en 2022 versus les hypothèses du cadre financier qui prévoit 100 000 plaques vendues à la fin 2022. M^{me} Farand poursuit en présentant la stratégie de promotion envisagée pour ce produit. Les membres échangent sur la stratégie et, comme les hypothèses sont basées sur les ventes faites depuis juillet, les membres conviennent qu'il est préférable d'attendre de voir la tendance après un an. Le portrait, après un an, nous permettra alors de cibler davantage la clientèle. De plus, il faudra ensuite attendre une autre année pour avoir un portrait du taux de renouvellement de la plaque. Toutefois, à très court terme, il est convenu qu'une démarche auprès des concessionnaires automobiles pourrait être faite afin de publiciser le produit dès ce printemps. Un retour sur ce sujet sera fait auprès des membres au mois de mars. Les invités quittent la rencontre.	Célyne Girard
POINT 11 DIVERS	Aucun	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 février 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 février 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités

Nabil Aboutanos, CASA-Alliance

Sylvain Cloutier, CASA

Rodrigue Côté, VPRHFP

Caroline Foldes-Busque, CASA

Claude Guay, CASA-Alliance (Facetime)

Diane Lecomte, VPTI

Francine Lépinay, VPRHFP

Nathalie Noël, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Danny Shields, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 29 JANVIER 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 29 janvier 2019 est adopté avec des modifications aux points 4 et 7.	
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres des sujets traités lors de la rencontre des dirigeants d'organismes tenue le 8 février dernier. Elle souligne notamment la présence du Secrétaire général qui a fait part des attentes et priorités du gouvernement. De plus, un représentant du ministère de la Justice a présenté certaines alternatives aux règlements traditionnels des litiges. Une plateforme a ainsi été développée (PARLe) servant à mettre en contact des consommateurs et des commerçants afin qu'ils puissent, avec ou sans médiateur, régler en ligne leur litige en matière de consommation, sans le judiciaire. À cet égard, la présidente et chef de la direction demande à M^{me} Gisèle Gauthier (DAJ), MM. Martin Simard (VPIA) et Guy Nadeau (VPCRSV) de regarder si cet outil pourrait être utilisé à la Société. Toujours lors de cette rencontre, elle souligne que le ministère du Revenu a présenté sa nouvelle offre de services en ressources humaines et que celle-ci pourrait être intéressante à regarder. Enfin, la présidente et chef de la direction indique qu'une rencontre avec le ministre des Transports est prévue le 14 février prochain et elle informe les membres des sujets prévus à l'ordre du jour.	Nathalie Tremblay
POINT 5 CASA		
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	MM. Nabil Aboutanos et Claude Guay (Facetime) de l'Alliance CASA, M^{me} Caroline Foldes-Busque, M. Sylvain Cloutier de CASA, et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité pour ce point. M. Sylvain Cloutier introduit le point avec les principaux jalons à venir au comité de direction du 26 mars soit : • Réactualisation des risques de la livraison 2 (L2); • Entente finale de la L2.	Karl Malenfant
POINT 5 CASA		
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	Il poursuit ensuite avec le sommaire du chantier et l'appréciation des indicateurs du chantier par	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
(SUITE)	livraison : • Livraison 1 : La période de rodage se déroule mieux que prévu et est au vert (évolution normale); • Livraison 2 : Le référencement (« Baseline ») est en finalisation à la suite de l'exercice de révision du 31 décembre dernier. Le livrable final sera présenté au comité de direction du 26 mars (plan d'action mis en place). <u>Livraison 1</u> • Période de rodage de la L1 au vert (évolution normale): Le soutien aux utilisateurs pendant la période de rodage se déroule mieux que prévu principalement grâce à la stratégie des superutilisateurs. • La gestion des anomalies est au vert : Le nombre d'anomalies est en baisse constante depuis la mise en production; • Le suivi des risques de la L1 est au vert : Aucun enjeu; • La mise en place du Centre de support est au vert et se poursuit; • Les déploiements progressifs font l'objet d'un suivi spécifique (lot 7.5); • Le suivi financier de la L1 est au vert et selon la prévision préliminaire, 6 M\$ pourraient être libérés à la fin de la L1; • M. Yves Frenette, propriétaire de la L1, confirme ces énoncés et souligne qu'un état de situation est fait toutes les semaines, entre son équipe et celle de CASA, afin de faire le suivi de ce qui a été livré au 1^{er} janvier et de ce qui reste à livrer d'ici la fin de l'année. M. Frenette précise qu'un exercice Lean est à venir pour la récupération des bénéfices. Pour la livraison 1, la présidente et chef de la direction indique qu'elle souhaite voir les résultats des sondages continus faits auprès des employés utilisateurs et souligne qu'elle suivra avec attention la gestion de changement que génère l'arrivée de ces nouveaux outils.	
POINT 5 CASA POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	<u>Livraison 2</u> M^{me} Caroline Foldes-Busque poursuit avec le suivi du chantier de la livraison 2 de CASA. • Échéancier de la L2 au jaune (à surveiller) : Les travaux prévus d'ici la fin février viendront confirmer la faisabilité de cet échéancier. À ce jour, un « GO Live technique » est prévu à la fête du Travail et un « Go Live opérationnel » est prévu à l'Action de grâce.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 CASA POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	- Plan de déploiement de la L2 : M^{me} Foldes-Busque explique les étapes. Elle précise que la version 1 est sous la responsabilité de CASA en concertation avec l'ensemble des parties prenantes, et ce, afin que tous aient une compréhension commune et ensuite, la responsabilité pourrait être transférée si cela est jugé pertinents par les parties. L'objectif est de livrer le plan de déploiement en mai 2019. Sur ce dernier point, la présidente et chef de la direction demande des précisions puisque l'échéance de départ était mars. M. Malenfant précise que plus d'ateliers que prévu seront nécessaires pour avoir un plan de déploiement viable. - Suivi de la L2 : - Portée et organisation du travail au vert (évolution normale); - Livraison au jaune (à surveiller) : des mesures sont en place afin de reprendre le retard constaté d'ici avril 2020; - Ressources humaines (plan d'action mis en place) : la dotation est sur le chemin critique de la livraison. La SAAQ et l'Alliance sont en actions pour pallier ce risque; - Coûts (plan d'action en cours): À la suite du dépôt du projet de la planification de la L2 par l'Alliance le 11 décembre 2018, le chef de projet a initié, conjointement avec l'Alliance, un processus d'optimisation de la planification. L'exercice s'est déroulé du 14 au 31 décembre dernier. Le référencement (« Baseline ») est en finalisation. Le livrable final sera présenté au comité de direction du 26 mars prochain. Des travaux restent à terminer afin de parvenir à une entente pour le 28 février prochain. Sur ce point, les représentants de l'Alliance indiquent qu'ils ont fait appel au processus de gouvernance prévu par IBM qui est de faire appel à une équipe se comparant à notre Direction de vérification, et dont font partie des ingénieurs de certification, permettant d'effectuer les activités d'assurance qualité associées à la livraison. À cet effet, la présidente demande que notre Directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes soit présent lors de ces rencontres puisque celui-ci fait partie de la gouvernance mise en place par la Société pour suivre le projet. - Bloquant nécessitant un plan d'action : Le bloquant IRP a été escaladé chez SAP et une décision devait être rendue pour le 31 décembre 2018. La décision finale est attendue pour le 15 février 2019. - Gestion de l'entente au vert (évolution normale) : L'Alliance entend respecter le	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	contrat qu'elle a signé avec la Société. La présidente et chef de la direction conclut le point en félicitant les équipes pour l'excellent démarrage de la livraison 1 qui est maintenant en phase d'apprentissage et de rodage. Elle souligne les efforts déployés pour la livraison 2 ainsi que la rigueur du travail des équipes et des défis à relever. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Daniel Pelletier.	
POINT 5.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Les membres échangent brièvement sur la livraison 2 versus les coûts. Ils échangent aussi sur certaines difficultés d'apprentissage versus le panier d'achats disponible dans la livraison 1. À cet égard, M. Malenfant invite les membres à valider l'information afin de s'assurer que la problématique n'est pas une résistance aux changements et, dans la négative, lui acheminer directement un topo de la situation pour prise en charge par son équipe.	Comité de direction.
POINT 5.3 INFORMATION – RISQUES SOMMAIRES DU PROJET VPRHFP	M^{me} Nathalie Noël, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres. M^{me} Noël passe en revue la synthèse des risques entourant la gestion du projet CASA du 1^{er} trimestre 2019. Quinze risques ont été évalués à faible pour le projet de la livraison 1 alors que 4 risques sont évalués à moyen pour le déploiement de la livraison 1 et dont fait partie le processus d'acquisition (panier d'achats) discuté au point précédent. Les autres risques sont au vert soit : Gestion contractuelle, finances et sécurité de l'information. M^{me} Noël et M. Pelletier quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION – PROJETS « CONTRÔLE D'ACCÈS ET VIDÉOSURVEILLANCE » ET « ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE »	M^{me} Diane Lecomte et M. Danny Shields de la vice-présidence aux technologies de l'information et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité pour ce point. <u>Contrôle des accès et vidéosurveillance</u> M. Shields débute avec le projet de contrôle des accès et vidéosurveillance. Il indique que le système d'accès et le système de vidéosurveillance sont désuets et qu'il y a lieu de les remplacer par un système intégré d'accès et de vidéosurveillance. Il explique la portée du projet et rappelle que ce projet fait partie des priorités 2018 du Plan de sécurité de l'information. M. Côté poursuit avec les recommandations et, après échanges et discussions avec les membres, il est décidé ce qui suit pour les cartes d'accès : • Port permanent de la carte avec photo pour tous, tant les contractuels que les employés. La carte devra être en vue lors des réunions et sera aussi utilisée pour les lieux sensibles (ex. centre de traitement informatique et salle d'impression du permis); • Une distinction sera faite entre le personnel et les contractuels. La présidente et chef de la direction demande à trouver une solution pour les employés hors siège social afin qu'ils ne soient plus considérés comme visiteurs. Une attention devra aussi être portée pour les membres du conseil d'administration. La mise en œuvre est prévue en septembre. <u>Environnement de travail numérique</u> M. Shields débute ce point et remet une page sur la localisation des données Office 365 versus la Protection des renseignements personnels – cette page remplace la page 3 de la présentation déposée. Il rappelle ensuite la démarche et où nous en sommes rendus. M^{me} Diane Lecomte résume les projets-pilotes réalisés et ceux en cours. Elle poursuit avec les différents outils disponibles et les fonctionnalités de chacun soit : • Microsoft Teams; • OneDrive; • Stream; • SharePoint Online.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION – PROJETS « CONTRÔLE D'ACCÈS ET VIDÉOSURVEILLANCE » ET « ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE » (SUITE)	- Skype – pour cet outil, M^{me} Lecomte fait état d'un diagnostic et un plan d'action afin de s'assurer que l'ensemble des technologies impliquées soit optimal. Des positionnements quant à l'utilisation de ces outils ont été proposés par le comité aviseur qui a au moins un représentant par vice-présidence. Une correction est apportée aux représentants afin d'y ajouter celui de la VPASRR, soit M. Robert Tardif. Les positionnements suivants ont été entérinés par le comité de direction : - Photo associée aux profils : la seule photo autorisée sera celle de l'entreprise. Concernant le fait de rendre obligatoire cette photo pour le profil Office 365 et son dossier employé CASA, quelques éléments restent à valider auprès de la Direction des affaires juridiques pour les suites de ce dossier. - Blogue (personnel) associé au profil Office 365 : positionnement non entériné donc les blogues personnels d'employés sont non autorisés; - Utilisation des licences liées à l'abonnement Office 365 : positionnement non entériné donc il ne sera pas possible d'utiliser une licence Office 365 sur un poste personnel; - Soutenir la vision numérique de la Société avec Office 365 : le positionnement est entériné, une justification est requise pour l'utilisation d'un service non décrit dans l'offre de services VPTI. Cette justification devra être approuvée par le VPTI. Dès février, un centre d'expertise sera mis en place par la VPTI pour assurer la prise en charge adéquate des outils de collaboration. L'équipe de projet rencontrera chaque vice-présidence afin de voir comment les outils de collaboration pourraient apporter de la valeur ajoutée dans leur secteur. La présidente remercie les invités pour la clarté de leur présentation et ceux-ci quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 31 DÉCEMBRE 2018	M^{me} Nathalie Noël se joint de nouveau aux membres pour ce point. Tous les indicateurs sont au vert ». La satisfaction globale de la clientèle s'est maintenue à 8,6 /10 et les plaintes continuent de baisser.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 31 DÉCEMBRE 2018	Les membres passent rapidement en revue le tableau de bord sur la performance. Des précisions sont apportées sur le bilan routier qui, au 31 décembre 2018, est à la baisse comparativement à l'an passé. Pour le volet ressources humaines/charge/capacité, les membres conviennent de le mettre jaune (à surveiller) pour la SAAQ. En vue du prochain conseil d'administration, où la présidente et chef de la direction présentera le suivi de la performance au 31 décembre 2018, celle-ci demande à avoir les indicateurs du plan stratégique pour lesquelles les cibles risquent de ne pas être atteintes. M^{me} Noël quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	M^{me} Françoise Lépinay, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour les deux points suivants. La reddition de compte annuelle 2018 vise le suivi de la politique et l'évaluation du contenu de la politique. Selon les vérifications faites, l'information financière divulguée en 2018, ainsi que les processus de contrôle afférents, sont en respect de la Politique de divulgation financière. Pour le contenu de la Politique, M^{me} Lépinay mentionne que celui-ci a été revu afin de venir confirmer le processus de validation financière qui est réalisé actuellement. De plus, certaines précisions ont été intégrées afin d'en faciliter son application. Les membres sont en accord et la nouvelle Politique sera soumise pour approbation au conseil d'administration.	Yves Frenette
POINT 10 INFORMATION – FRAIS DE FONCTION, DÉPLACEMENT ET FORMATION DES DIRIGEANTS	M^{me} Lépinay poursuit avec la reddition de compte annuelle 2018 des frais de fonction, déplacement et formation des dirigeants de la Société et qui sera aussi présentée au comité actif-passif et vérification. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Rodrigue Côté se joint de nouveau aux membres et présente 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 2018, 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 12 DIVERS	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 février 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 février 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Danny Shields intérimaire VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP

Vicky Maranda, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres passent en revue le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	
POINT 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration et de ses sous-comités tenus la semaine précédente. Elle précise qu'une attention particulière a été portée au projet CASA. À cet égard, il a été demandé qu'une séance supplémentaire du CTI/CAPV soit ajoutée en mars et portant exclusivement sur ce sujet. Les membres du comité CAPV ont, pour leur part, souligné la qualité du rapport annuel sur la gestion intégrée des risques. Lors de la séance du conseil d'administration, les membres ont tenu à féliciter les équipes pour les résultats 2018. Il a aussi été question des résultats de la Caisse de dépôt et placement qui affiche un rendement annuel de 4,2 % et il en est de même pour le Fonds d'assurance. La présidente et chef de la direction leur a aussi fait état des priorités 2019. En vue du conseil d'administration du 25 avril prochain, la présidente et chef de la direction demande à M. Yves Frenette (VPRHFP) de produire une synthèse des éléments du budget provincial qui sera annoncé le 21 mars prochain et les impacts de ces mesures pour la Société. La présidente et chef de la direction termine en indiquant aux membres qu'une priorité sera portée cette semaine sur la livraison 2 de CASA versus les discussions en cours avec l'Alliance afin de finaliser le « Baseline ». Les membres poursuivent avec quelques éléments : • M. Yves Frenette (VPRHFP) : Il informe les membres que les modalités RH (règles de vie) mises en place pour favoriser la mobilisation du personnel et la performance de l'entreprise dans le cadre de projets de transformation seront bonifiées. À cet effet, il verra la présidente et chef de la direction rapidement pour lui soumettre les orientations et il verra ses collègues ensuite.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• M^{me} Célyne Girard (VPASRR) : Celle-ci indique que les travaux se poursuivent quant aux projets en cours versus disponibilité des ressources. • M. Danny Shields (VPTI) : Il indique que le comité de gestion de la VPTI tiendra un Lac-à-l'épaule le 28 février et 1^{er} mars afin d'échanger, entre autres, sur la structure de la VPTI 2.0 ainsi que l'équipe de gestion requise avec comme préoccupation la gestion de la relève dans un contexte important de retraite à court et moyen terme. • M. Martin Simard (VPIA) : Celui-ci a tenu son 1^{er} CLOT à titre de vice-président et souligne qu'il a eu une bonne réception et collaboration des membres du comité. Un comité de direction élargi se tiendra le 28 mars prochain. Il est aussi en préparation pour faire une tournée des partenaires afin de faire évoluer le dossier du prolongement de l'indemnité de remplacement de revenu après 65 ans des personnes accidentées. Celui-ci souligne que l'émission « Enquête » a sollicité la Société et une entrevue a été donnée par M. Mario Vaillancourt, relationniste. Les questions ont majoritairement porté sur le taux de décision du TAQ en faveur de la SAAQ. La diffusion sera le 28 mars prochain et nous suivrons de près les éléments qui y seront énoncés. • M. Guy Nadeau (VPCRSV) : Les équipes sont à pied d'œuvre pour les travaux en cours pour la livraison 2 de CASA, et ce, tout en maintenant les opérations courantes. Il souligne qu'un atelier Lean est en cours sur la prévention et la sensibilisation. Il souligne aussi l'arrivée d'un nouveau président de la Fraternité des constables de contrôle routier a été nommé. • M^{me} Gisèle Gauthier fait le point sur le recours collectif en cours. • M. Dave Leclerc (VPAPSPR) : Il soulève des enjeux en lien avec les véhicules autonomes pour le remboursement des indemnités pour préjudices corporels versées par la Société dans le cadre du projet-pilote. Des discussions se tiennent à cet égard avec son collègue, M. Yves Frenette auprès du Ministère des Finances et de l'Autorité des marchés financiers afin de trouver une piste de solution et de garantir une sûreté suffisante pour le Fonds d'assurance. • Dans le cadre de l'opération de l'étude des crédits, celui-ci réitère la collaboration des équipes lors de demandes d'informations.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION - REDDITION DE COMPTES DÉTAILLÉE DES CONTRATS ET DES ENTENTES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018	M^{me} Vicky Maranda et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité. M^{me} Maranda passe en revue les principaux éléments du portrait global des contrats et des ententes pour l'année 2018. Globalement : • 361 contrats conclus pour 63,6 M\$. • Au cours de l'année 2018, en valeur, 83,3% des contrats ont été conclus à la suite d'un appel d'offres public, 1,2% par appel d'offres sur invitation et 15,5% de gré à gré. • Au 31 décembre 2018, la SAAQ gère un inventaire de 465 contrats actifs pour un total de 283,8 M\$. Elle poursuit avec CASA, qui est suivi de façon distincte. Au cours de l'année, les participants impliqués dans le suivi du contrat ont procédé à l'évaluation du risque « Gérer le suivi du contrat CASA » et globalement, le risque est évalué à vert. Elle poursuit avec les indicateurs en lien avec la qualité du processus de gestion contractuelle et dans l'ensemble, les indicateurs sont au vert. Les membres échangent sur l'indicateur « estimation adéquate des coûts » qui est au jaune et pour lequel plusieurs raisons peuvent expliquer ces écarts. Quant à l'indicateur portant sur le taux de contrats qui ont fait l'objet d'une évaluation de rendement du fournisseur par le client à la fin du contrat qui est à 51 %, M^{me} Maranda précise que le tout a débuté seulement en mai 2018 et que la réponse a été excellente. On vise atteindre 100 % en 2019.	Yves Frenette
POINT 5 INFORMATION - PLANIFICATION 2019 – GESTION CONTRACTUELLE	Les invités poursuivent avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2020. M^{me} Maranda explique que cette planification est évolutive et est travaillée avec les secteurs, permettant ainsi de mieux planifier le travail. De plus, il est de l'intention d'aller consulter les syndicats pour les demandes déjà planifiées dans les cas de recours à la sous-traitance, permettant ainsi de gagner du temps. Les membres sont tous très satisfaits de cette façon de faire puisque cet exercice permet d'avoir une vision globale SAAQ mais aussi par vice-présidence. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION - POLITIQUE SUR LA MOBILITÉ DURABLE DU MTQ – IMPACTS POUR LA SOCIÉTÉ	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les principaux axes de la Politique de mobilité durable 2030 du gouvernement. Plusieurs actions ou mesures découlant des plans d'action sectoriels (2018-2023) toucheront la SAAQ ou nécessiteront notre collaboration. Toutefois, il est trop tôt, à ce moment-ci, pour connaître précisément les impacts que certaines mesures pourraient avoir sur notre ancien système ou nouveau système CASA. Par ailleurs, M. Leclerc mentionne qu'il a convenu, avec son vis-à-vis du MTQ, d'avoir un tableau de suivi commun des différentes mesures pouvant avoir des impacts de part et d'autre.	Dave Leclerc
POINT 7 DIVERS	Aucun.	
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 mars 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 9 avril 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Caroline Foldes-Busque, intérimaire VPTI-CASA

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités :

Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants : 10.1 Offre de service du Service des enquêtes (M. Martin Simard) 10.2 Suivi de la politique PEVL/CVL (M. Guy Nadeau)	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 12 ET 26 FÉVRIER 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 12 février 2019 est adopté sans modification. L'aide-mémoire du 26 février 2019 est adopté avec des ajustements aux points 3 et 5.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Martine Tanguay
POINT 5 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration et de ses sous-comités tenus en mars. Elle souligne la nomination de deux nouveaux membres au conseil d'administration, lesquels pourront faire connaissance avec les membres du comité de direction le 17 juin prochain, soit la veille du conseil d'administration (CA). Par ailleurs, la présidente du comité des technologies de l'information a informé la présidente du CA de son intention de quitter après le CA du 18 juin prochain. Toujours en ce qui a trait à la gouvernance, dans le cadre de l'évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du CA et de ses comités, les membres se sont dits très satisfaits à l'égard des présentations qui leur sont faites par les membres de la direction. La présidente et chef de la direction tient à souligner le travail de l'équipe de la Direction du développement des affaires et du suivi de la performance dans le cadre de la production du rapport annuel de gestion 2018. La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur certains éléments du budget 2019-2020 déposé par le gouvernement provincial le 20 mars dernier. À la suite de la rencontre des gestionnaires, tenue le 27 mars dernier, les membres échangent sur les commentaires reçus qui semblent être positifs. Les résultats de l'évaluation seront déposés à un prochain comité de direction.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	La présidente et chef de la direction termine en faisant le point sur CASA, plus précisément sur la livraison 2. Une stratégie de communication a été élaborée afin que tous les équipiers CASA soient mis à niveau sur la livraison 2, et ce, afin que tous aient la même vue d'ensemble du projet. Les équipiers CASA ont ainsi pu recevoir le message de la présidente et chef de la direction et du chargé de projet, M. Malenfant en Webdiffusion. Trois autres moments de communication sont prévus au cours des prochaines semaines. De plus une rencontre entre la présidente et chef de la direction et les représentants de l'Alliance se tiendra en mai. Toujours dans le projet CASA, la présidente et chef de la direction indique que les vérificateurs externes de la firme E/Y débiteront la 3^e revue du projet, tel qu'il avait été prévu. Ceux-ci débiteront leurs premières entrevues incessamment, en vue de présenter le rapport final au CTI/CAPV du 4 juin prochain.	
POINT 6 DÉCISION – SUITE DE L'IMPLANTATION DE LA LIVRAISON 1 ET MISE À JOUR DU PLAN DE DÉPLOIEMENT	M^{mes} Francine Lépinay et Karine Morneau de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance ainsi que M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité. M. Yves Frenette rappelle que la livraison 1 était progressive et que, comme prévu, de nouveaux processus ont été livrés au 1^{er} avril 2019. M^{me} Foldes-Busque explique le plan de livraison, les mesures de contingence mises en place en cas de problème majeur, et fait le bilan des anomalies résiduelles. M^{mes} Lépinay et Morneau poursuivent en expliquant les processus livrés au 1^{er} avril avec les mesures compensatoires mises en place et le nombre d'employés touchés par ces changements. Les plans de déploiement se feront de façon progressive permettant d'abord aux spécialistes de s'approprier les outils. Les invités passent en revue chacun des plans de déploiement et les échéances prévue pour : • Planification et suivi budgétaire (BPC); • États financiers (DM); • Diffusion de l'information (DM); • Réorganisation administrative; • Intelligence d'affaires. Les membres conviennent qu'il serait pertinent qu'une communication soit envoyée aux gestionnaires afin de les informer de la séquence des plans de déploiement. Considérant que pour la portée et qualité de la solution : • les informations transmises par CASA et les résultats des travaux faits par le contrôleur	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	corporatif, le ROSI et la DAJ sur les enjeux relatifs à la PRP; - la portée et la qualité de cette livraison sont bien comprises et maîtrisées par les propriétaires; - les processus visés par la L1 progressive n'entrent pas en conflit avec le rodage de la L1 et que les clientèles concernées ne sont pas les mêmes. Considérant que pour le plan de déploiement : - celui-ci est connu des intervenants concernés; - les mesures de contingence et compensatoires ainsi que les niveaux de risques sont jugés acceptables. Considérant le plan de gestion du changement et le plan de formation proposés; Le propriétaire du processus recommande au comité de direction : - d'approuver le plan de déploiement présenté et d'en faire une reddition de compte en continu au comité de direction; - qu'advenant que des anomalies additionnelles soient décelées, celles-ci seront communiquées aux propriétaires de processus afin qu'ils ajustent les plans de déploiement approuvés si requis. Les membres sont en accord avec la recommandation. M^{me} Morneau et M. Pelletier quittent la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL	M^{me} Francine Lépinay poursuit avec le plan de contrôle organisationnel qui est un plan intégré présentant les travaux effectués dans l'organisation par la 1^{ère} et 2^e ligne de maîtrise en contrôle. Ce plan exclut les travaux réalisés par la 3^e ligne de maîtrise (audit interne). M^{me} Lépinay passe en revue les faits saillants du rapport. Les membres échangent sur certains éléments pour fin de bonification. M^{me} Lépinay termine avec le sommaire du plan de contrôle 2019.	Yves Frenette
	Les membres félicitent M^{me} Lépinay pour ce rapport concis et soulignent leur satisfaction au regard du 1^{er} numéro de la Chronique financière envoyé aux gestionnaires et ayant pour but de favoriser une compréhension commune de la réglementation et de fournir des outils utiles à la prise de décision sur divers sujets d'ordre financier ainsi que le partage de bonnes pratiques de gestion. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION - REDDITION DE COMPTE 2018 DU BUREAU-CONSEIL EN ÉTHIQUE	M^{me} Marie-Hélène Dufour, du Bureau-conseil en éthique, se joint aux membres du comité afin de présenter la reddition de comptes 2018 des activités du Bureau-conseil en éthique. M^{me} Dufour dresse les principaux constats et souligne que la culture éthique est vivante au sein de la Société et un réflexe éthique s'est développé. Les employés n'hésitent pas à s'informer en amont et ont intégré l'éthique dans le processus de décision. M^{me} Dufour termine avec les actions à venir. Les membres du comité de direction félicitent M^{me} Dufour pour son excellent travail et son approche envers ses clients.	Dave Leclerc
POINT 9 INFORMATION - RÉVISION DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS DE LA SOCIÉTÉ	M^{me} Dufour introduit ce point en précisant qu'à la Société, il a été convenu que le Code d'éthique et de déontologie serait révisé aux 3 ans. C'est ainsi que le 20 mars 2019, le conseil d'administration approuvait les modifications proposées. M^{me} Dufour passe en revue et explique les modifications apportées. M^{me} Dufour quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 10 DIVERS 10.1 Offre de service du Service des enquêtes	M. Martin Simard informe les membres que le Service des enquêtes a révisé son offre de service et que le chef de service et la directrice iront à leur rencontre pour présenter l'offre de service.	Martin Simard
10.2 Suivi de la politique PEVL/CVL	M. Guy Nadeau informe les membres que, hormis quelques ajustements mineurs, les représentants de l'industrie du camionnage ont accepté la révision des politiques PEVL/CVL proposées par la Société. Ceux-ci ont aussi demandé un engagement selon lequel nous allons valider la mise en œuvre dans deux ans. Ils veulent aussi avoir un engagement afin de reconnaître les bons comportements des propriétaires exploitants conducteurs de véhicules lourds.	Guy Nadeau
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS 11.1 NOTE CCRH – BILAN ROUTIER 2018 PROVISOIRE	M. Leclerc dépose la note présentée au CCRH du 13 mars 2019 et portant sur le bilan routier 2018 provisoire.	
11.2 NOTE CCRH – BILAN DES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES 2018	M. Leclerc dépose la note présentée au CCRH du 13 mars 2019 et portant sur le bilan des contributions financières 2018.	
11.3 NOTE CCRH – BILAN DES SUBVENTIONS DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Leclerc dépose la note présentée au CCRH du 13 mars 2019 et portant sur le bilan des subventions de recherche en sécurité routière.	

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
11.4	CALENDRIER - THÈMES PRIORITAIRES EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2019	M. Leclerc dépose le calendrier des thèmes prioritaires en sécurité routière 2019 présenté au CCRH du 13 mars 2019.	
11.5	CASA - SUIVI DU PLAN DE DÉPLOIEMENT L1 DÉPOSÉ AU CCRH	M. Frenette dépose le suivi du plan de déploiement L1 présenté au CCRH du 13 mars 2019.	
11.6	CASA - ÉTAT DE SITUATION L2 DÉPOSÉ AU CTI/CAPV	Mme Tremblay dépose l'état de situation L2 présenté au CTI/CAPV du 19 mars 2019.	
11.7	DÉVELOPPEMENT DURABLE – REDDITION DE COMPTE 2018	M. Frenette dépose la reddition de compte 2018 en développement durable.	
11.8	SONDAGE 2019 SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	M. Frenette dépose une note et le questionnaire portant sur le sondage organisationnel 2019. Ces documents avaient été préalablement validés par les membres du comité de direction.	
POINT 12	PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 24 avril 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 mai 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant***es et participants :***

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

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
 Ugo Demetriade, VPAPSPR
 Maryse Chabot, VPIA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 9 AVRIL 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 9 avril 2019 est adopté avec un ajustement au point 3.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction débute en remerciant M. Dave Leclerc d'avoir assumé l'intérim durant ses vacances et elle en profite aussi pour féliciter les équipes pour la gestion de la panne de la plateforme centrale survenue le 24 avril dernier. Elle félicite également les équipes pour les interventions faites dans le cadre des inondations survenues dans certaines régions du Québec. La présidente et chef de la direction souligne son appréciation quant aux résultats et à la gestion des travaux effectués dans les espaces communs du Sud-1. Elle tient à transmettre ses félicitations à l'équipe de la Direction des ressources matérielles et immobilières. Les membres du comité se joignent à elle pour signifier leur appréciation. Le dévoilement du bilan routier sera le 9 mai prochain par le biais d'un communiqué de presse. Par la suite, la présidente sera disponible pour des entrevues. Celle-ci souligne que c'est le meilleur bilan routier depuis plus de 50 ans. Un message aux employés sera aussi envoyé. La présidente et chef de la direction échange avec les membres du comité des sujets à traiter au prochain comité des clientèles et ressources humaines prévu le 4 juin prochain. La présidente et chef de la direction informe les membres que le Secrétariat aux emplois supérieurs a lancé un appel de candidatures pour le programme de relève des emplois supérieurs et elle échange avec les membres à ce sujet.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	Les membres poursuivent avec quelques éléments : • M. Karl Malenfant (VPTI) : Il informe les membres que, comme prévu, le suivi du projet CASA sera fait au CTI/CAPV du 4 juin et la 3^e revue du rapport E/Y y sera aussi présentée. Quant au projet de Centre de relation client, une rencontre est prévue en après-midi avec les vice-présidents concernés afin de faire le point et avoir une compréhension commune du dossier. Enfin, des travaux visant à faire le point sur les ressources disponibles, tant pour la VPTI que CASA (interne et Alliance), se poursuivent en vue d'avoir une planification détaillée pour le lot 10 b ce qui nous mènera jusqu'en décembre prochain. M. Malenfant revient sur la panne survenue le 24 avril et il souligne que dans l'univers CASA, ce type de chose ne se reproduira plus. Il souligne que la gestion de cet incident a bien été gérée en équipe. Cet événement nous interpelle davantage sur l'organisation du travail. • M^{me} Célyne Girard (VPASRR) : M^{me} Girard poursuit sur les raisons qui ont généré la panne, soit une erreur humaine. Elle souligne aussi le travail d'équipe qui s'en est suivi pour trouver une solution. Plusieurs actions ont aussi été mises en place pour accommoder les clients afin qu'ils subissent le moins d'inconvénients possible. Des ajustements ont été faits afin que ce même type d'incident ne se reproduise plus. Elle mentionne qu'il reste encore des dossiers à régulariser à la suite de cette erreur, mais la majorité sont réglés. Elle tient aussi à souligner l'excellent travail des équipes dans la gestion de cette situation et leur préoccupation à le régler rapidement tout en minimisant les impacts pour les clients. M^{me} Girard souligne aussi le travail effectué afin de minimiser les impacts auprès de la clientèle à la suite de la fermeture du centre de services de Gatineau durant 4 jours à la suite des inondations. Elle remercie aussi les équipes des différents secteurs pour leur aide afin de rouvrir rapidement le mandataire de la Société situé à Sainte-Marie qui a dû être relocalisé à la suite des inondations. • M. Martin Simard (VPIA) : M. Simard souligne que l'inondation à Gatineau a aussi touché des clients de la VPIA et ceux-ci ont été contactés rapidement. M. Simard a terminé la tournée des employés de sa vice-présidence et il en profite pour remercier l'équipe de la Direction des communications et des relations médias pour la production d'une vidéo faite avec un client et qu'il a pu présenter aux employés. À cet effet, les membres demandent si cette vidéo ne pourrait pas être disponible sur l'intranet. M. Dave Leclerc va regarder la possibilité de le faire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	• M. Yves Frenette (VPRHFP) : M. Frenette mentionne que la production des états financiers est le dossier prioritaire et il doit s'assurer de bien coordonner les travaux de chacune des parties prenantes au dossier. Dans le cadre de la livraison 1 de CASA, M. Frenette rappelle qu'il reste à implanter ARIBA en lien avec la gestion des contrats. Un atelier sur ce sujet devrait se tenir avec les membres du comité de direction d'ici la fin juin. • M. Dave Leclerc (VPAPSPR) : M. Leclerc fait le point sur le dossier des véhicules autonomes. Plusieurs discussions se sont tenues auprès du ministère des Finances et de l'Autorité des marchés financiers et une piste de solution, afin de garantir une sûreté suffisante pour le Fonds d'assurance, semble avoir été trouvée. Une confirmation est à venir incessamment. Tel que déjà mentionné au comité de direction, M. Leclerc confirme que la Société rediffusera dorénavant certaines campagnes de sensibilisation et procédera à des sondages d'essoufflement. Cette façon de faire permettra notamment de rentabiliser les investissements. • M^{me} Gisèle Gauthier (DGAJ) : M^{me} Gauthier mentionne que ses équipes sont associées à plusieurs dossiers en cours à la Société et que le tout se passe bien. • M. Guy Nadeau (VPCRSV) : M. Nadeau mentionne qu'ils ont collaboré avec la sécurité civile dans le cadre des inondations notamment à Gatineau et Montréal, et ce, afin d'assurer la sécurité sur le réseau. Il souligne que les directeurs régionaux ont terminé la tournée de leurs équipes et que les résultats sont positifs.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Une rencontre de consultation s’est tenue avec des représentants de l’industrie sur les modalités de révision du programme de véhicules gravement accidentés qui est en cours. Ceux-ci devraient transmettre leurs commentaires à la Société d’ici la fin mai. Par la suite, un positionnement sera retenu par la Société. Enfin, M. Nadeau indique qu’il a participé à la rencontre annuelle de l’Association du Camionnage du Québec (ACQ). À cette occasion, l’approche innovatrice de consultation retenue dans le dossier PEVL/CVL a été soulignée. De plus, le directeur général de l’ANCAI a écrit une lettre afin de remercier les représentants de la Société de leur présence au congrès de l’ACQ.	
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 1 2019	M. Rodrigue Côté, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 1^{er} trimestre 2019 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis. 1- Bilan routier M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, souligne une baisse des décès et blessés graves et une augmentation des blessés légers. Une rencontre est planifiée avec la VPIA, et la VPRHFP afin d’analyser le fait que le nombre de demandes d’indemnisation ne suit pas la même tendance. Quant à l’indicateur sur le dépistage des conducteurs à risques, celui-ci est aussi en deçà de la cible. Toutefois, il est précisé que la cible avait été déterminée en fonction d’un projet-pilote qui n’a pas pu être implanté à ce jour. Le point sera fait cet été afin de voir la possibilité d’implanter le projet-pilote ou pas. Autres indicateurs : Aucun commentaire.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD TRIMESTRE 1 2019 (SUITE)	2- Clients L'indicateur de la Déclaration de services aux citoyens suscite des échanges sur les difficultés vécues en centres d'appels (recrutement, rétention, taux d'occupation élevé, etc.). Cette difficulté est vécue tant à la VPIA, VPASRR qu'à la VPCRSV. À la demande de la présidente et chef de la direction, il est convenu qu'une rencontre se tiendra avec les vice-présidents concernés pour avoir une vue d'ensemble des problématiques, des pistes d'actions possibles et d'un plan d'action qui tiendra compte de la réalité d'aujourd'hui, du Centre de relations client à venir et de CASA. M. Yves Frenette sera le responsable de ce chantier. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 3- Ressources humaines M. Yves Frenette mentionne qu'une analyse a été demandée quant aux taux d'absentéisme afin de nous aider à comprendre les raisons de l'augmentation des absences long terme et ainsi voir si des pistes d'amélioration sont possibles. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 4- Partenaires Aucun commentaire. 5- Financier Aucun commentaire M. Côté quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT POST-ACCIDENT – BILAN	M^{me} Marise Chabot, de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés se joint aux membres du comité. Elle rappelle d'abord l'objectif du programme d'enseignement post-accident (PEPA) qui est de favoriser un retour plus rapide aux activités préaccidentelles en prévenant l'apparition ou la complication de conditions psychologiques. Cette présentation se veut une mise à jour des résultats présentés au comité de direction du 9 octobre 2018. La nouvelle offre de services dans les régions pilotes s'est poursuivie et les témoignages recueillis tant des clients, médecins traitants et employés sont positifs. M^{me} Chabot explique les étapes franchies pour améliorer l'accès au programme. De plus, l'analyse comparative entre les clients ayant bénéficié du programme versus les autres est positive et démontre aussi que les coûts reliés au programme sont moindres que les frais déboursés pour un client n'ayant pas bénéficié du programme. Compte tenu des bénéfices reliés à ce programme, il est recommandé de procéder au déploiement du PEPA dans l'ensemble des régions à compter du 17 juin 2019. Les membres du comité de direction approuvent la recommandation. De plus, la VPIA s'engage à continuer de suivre les bénéfices de ce programme à l'aide d'indicateurs. La présidente et chef de la direction termine en suggérant à la VPIA de faire une demande de révision de programme auprès de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes une fois que le programme aura bien été rodé. Les membres félicitent l'équipe pour ce programme précurseur et M^{me} Chabot quitte la rencontre.	Martin Simard
POINT 7 DÉCISION – MISE À JOUR DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	M. Ugo Demetriade, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité. Celui-ci rappelle que la politique linguistique date de 2013 et que des travaux ont eu cours en 2018 afin de la réviser. Dans l'ensemble, la politique linguistique restera la même mis à part quelques mises à jour au bénéfice des clients de la Société. M. Demetriade explique les changements apportés et il précise que l'Office québécois de la langue française a confirmé à la Société que le projet de politique était conforme. Les membres approuvent la nouvelle version de la politique linguistique de la Société. M. Demetriade quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – GALA DES PRIX D'EXCELLENCE 2019	Dans le cadre de la 6^e édition du Gala des prix d'excellence, M. Dave Leclerc propose aux membres des ajustements à la formule. Après quelques échanges, les membres conviennent de reconduire la même formule qu'en 2018 avec les ajustements suivants : • Rencontre diffusée en simultané et disponible en différé laissant ainsi le choix aux employés de la regarder au moment souhaité; • À la fin du gala, les gens seront invités à se rendre au Sud-1 et leurs collègues du siège social pourront, s'ils le désirent, se joindre à eux puisque que l'espace le permettra. M. Leclerc rappelle que la mise en candidature se termine le 22 juin prochain et que le gala sera le 27 novembre. Enfin, une évaluation post-événement sera faite afin de cibler des pistes d'amélioration pour la prochaine édition.	Dave Leclerc
POINT 9 INFORMATION – ÉVALUATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M ^{me} Martine Tanguay, adjointe exécutive à la présidente dépose les résultats de l'évaluation de la rencontre des gestionnaires du 27 mars dernier. Globalement, l'évaluation est positive et les membres échangent sur certaines pistes d'amélioration à la suite des suggestions et commentaires.	Martine Tanguay
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT 11.1 CHEMINEMENT DE CARRIÈRE POUR LES RESSOURCES AYANT PARTICIPÉ À UN PROJET DE TRANSFORMATION	M. Yves Frenette dépose la note qui a été discutée lors de l'exercice de casting du 2 mai dernier.	Yves Frenette
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 28 mai 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 mai 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Caroline Foldes-Busque, intérimaire CASA

François Fortin, intérimaire VPCRSV

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Danny Shields, intérimaire VPTI – présent en pm

Martine Tanguay

Lyne Simard

Invités

Adjointe exécutive

Adjointe administrative

Rodrigue Côté, VPRHFP

Michel Dumas, CASA-Alliance

Sylvain Cloutier, CASA

Claude Guay, CASA-Alliance

Francine Lépinay, VPRHFP

Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

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 7 MAI 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 7 mai 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION.	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Martine Tanguay
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction souligne l'excellent taux de participation du sondage sur le climat organisationnel de 80 %, et qui devrait être ajusté à la hausse une fois que les absents auront été retirés des statistiques. Bravo aux équipes d'avoir répondu en grand nombre, et ce, dans un contexte où tous sont fort occupés. La présidente et chef de la direction informe les membres que le dévoilement du bilan routier 2018 a soulevé l'intérêt des médias, et ce, bien qu'il n'y ait pas eu de conférence de presse. Ce fut encore là une belle occasion de parler de sécurité routière. Autre bonne nouvelle, la Société figure parmi le palmarès 2019 des entreprises les plus admirées des Québécois et se situe au 44^e rang alors qu'elle était au 65^e rang l'an dernier. De plus, elle se situe au 1^{er} rang des entreprises publiques.	Nathalie Tremblay
POINT 5 CASA		
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	MM. Michel Dumas et Claude Guay de l'Alliance CASA, M. Sylvain Cloutier de CASA, et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité pour ce point. Avant de débiter, M. Cloutier remet un document et, à cet égard, la présidente et chef de la direction mentionne que ce document en est un de travail pour faciliter les discussions. Les membres seront invités à commenter et bonifier le document durant la rencontre et un dépôt officiel et final sera fait au comité de direction du 26 juin prochain. Ce document de travail ne sera donc pas déposé au greffe.	Caroline Foldes-Busque, intérimaire Francois Fortin, intérimaire Yves Frenette Célyne Girard Dave Leclerc
POINT 5 CASA		
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M. Sylvain Cloutier introduit le point avec les principaux jalons à venir au comité de direction soit :	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
(SUITE)	• 26 juin : Présentation de la 3^e revue EY et dépôt de la présentation finale du suivi de projet; • 24 septembre : Présentation de la stratégie globale de la L2 (coûts et délais). Il poursuit ensuite avec le sommaire du chantier et l'appréciation des indicateurs du chantier par livraison : • Livraison 1 : Le Centre de support a débuté ses activités le 1^{er} avril dernier et la L1 progressive se déroule comme prévu. L'appréciation globale est au vert (évolution normale); • Livraison 2 : La stratégie de livraison de la L2 sera confirmée à la suite du cycle 4 et un plan d'action est mis en place. <u>Livraison 1</u> • Un plan d'action est en cours d'élaboration afin de rendre le Centre de support opérationnel suite à la fin du support post implantation. À cet égard, la période de support post implantation, lot 7 (« Hypercare »), est prolongée jusqu'à la fin juin et le lot 7 a été amendé à cette fin. • Les indicateurs suivants sont au vert : ○ Le suivi financier de la L1; ○ Les risques. • Le propriétaire de la L1, M. Yves Frenette, confirme ces énoncés et confirme que les équipes sont en mesure de poursuivre le déploiement, de suivre les risques résiduels identifiés et d'en faire une reddition de compte en continu. <u>Livraison 2</u> Les revues conjointes IBM-SAAQ ont permis de dégager des pistes d'optimisation. Un plan d'action est en cours de réalisation et 67 % des actions sont complétées et ont notamment permis d'augmenter la vitesse. Le reste des actions seront complétées d'ici la fin du cycle 4. Le lot 10a nous permettra de confirmer les hypothèses de vitesse, d'optimisation et de capacité afin de fixer un échéancier réaliste en fonction de la capacité. Il couvre la période du 3 janvier au 10 août 2019. Il permettra notamment de confirmer les hypothèses suivantes : • La vitesse; • L'optimisation à la suite du plan d'action conjoint IBM-SAAQ; • La capacité des ressources.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	L'état d'avancement des RICEFW du cycle 3 et 4 est à surveiller, et ce, malgré les progrès accomplis puisque l'atteinte de la vélocité optimale demeure un enjeu. Un plan d'action est en place afin de relever le défi de la dotation, de la montée en compétence et de l'expertise. À cet égard, on explique les actions en cours tant pour la SAAQ que l'Alliance. Certaines activités seront réalisées de concert entre la SAAQ et l'Alliance. L'approche améliorée d'intégration et d'accueil pour les équipiers et les superutilisateurs est à surveiller, puisque la rétention des ressources demeure un défi malgré un processus standardisé. M^{me} Foldes-Busque précise que l'intégration se fait sur une période de 3 semaines, pour mettre à niveau et former les nouvelles ressources, en plus de rencontres en continu avec le leader et le coach. Le suivi financier de la L2 sera réactualisé en septembre, une fois que la stratégie de livraison sera confirmée à la suite du cycle 4. Il en sera de même pour la réactualisation des risques. L'état d'avancement du plan de déploiement est au vert. Le Bureau de transformation est en place, les ateliers d'appropriation sont terminés et une première version du plan de déploiement a été élaborée. Les membres du comité de direction et les représentants de l'Alliance sont à l'aise avec les éléments discutés. Le document de travail sera ajusté en fonction des commentaires émis et sera validé par l'Alliance pour dépôt au CD-SAAQ du 26 juin. La présidente et chef de la direction remercie les membres et l'Alliance pour leurs commentaires et suggestions. MM Cloutier, Dumas et Guay quittent la rencontre.	
POINT 5.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Aucune.	Comité de direction.
POINT 5.3 INFORMATION – ORIENTATIONS D'AFFAIRES – L2	M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier débute la présentation portant sur les orientations d'affaires pour les processus clients en lien avec la livraison 2. Le client est au cœur de ces orientations afin qu'il puisse vivre une expérience client positive. M^{me} Girard explique que la prestation de service en ligne sera améliorée et adaptée aux clients et	Célyne Girard François Fortin, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	partenaires et donne des exemples tels que : • Un dossier client unique et accessible en tout temps; • Une offre de service en ligne élargie; • La modernisation de la prise de rendez-vous; • La simplification des communications écrites; • L'immatriculation d'un véhicule sans déplacement du client dans un point de service; • L'autonomie du client dans le transfert d'un véhicule; • La permanence du certificat d'immatriculation. M. François Fortin poursuit avec les orientations pour les propriétaires exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Il donne des exemples tels que : • Le dossier entreprise et le dossier conducteur unique et accessible en tout temps; • L'utilisation d'une tablette électronique par les contrôleurs routiers. Certains ajustements seront apportés à la présentation en vue d'une présentation au comité des ressources humaines et service à la clientèle ainsi qu'au conseil d'administration du mois de juin prochain. M. Pelletier quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – RISQUES OPÉRATIONNELS ET DE CONFORMITÉ VPRHFP	M^{mes} Francine Lépinay, Marie-Hélène Malenfant, Karine Morneau et M. Rodrigue Côté de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à l'équipe de direction pour ce point. Chaque invité résume les risques en lien avec les risques opérationnels VPRHFP regroupant : les ressources financières, humaines, contractuelles, et gestion de la performance. Sur 47 risques identifiés, 46 sont faibles et un moyen. Ce dernier est en lien avec le suivi de gestion des contrats mais la mise en œuvre des outils SAP facilitera le suivi des contrats. Toutefois, après échanges entre les membres, il est convenu de modifier un risque faible à moyen, soit celui en lien avec l'incapacité d'attirer les ressources avec le profil requis dans des délais raisonnables, et ce, afin d'être cohérent avec ce qui a été discuté au point portant sur CASA. Suivent ensuite les risques de conformité. Sur 4 risques identifiés, 3 sont faibles et un moyen. Celui-ci est en lien avec la gestion intégrée des documents mais des mesures de contrôles sont à venir dans CASA. Ce document sera présenté au Comité actif passif et vérification du 17 juin prochain. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – OPÉRATION NEZ ROUGE – ENTENTE 2019-2021	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière soumet une proposition de renouvellement de l'entente avec l'Opération Nez-Rouge (ONR), entente qui a pris fin le 31 mars dernier. L'entente précédente était de 1 536 000 \$ pour 3 ans. Pour 2019-2021, la demande faite par ONR représentait une hausse de 10,5 %. Considérant que : - Les activités de l'ONR sont des incontournables pour prévenir les accidents et sensibiliser les conducteurs à la conduite avec les facultés affaiblies; - La Direction du budget et de l'analyse de rentabilité propose d'appliquer un taux d'indexation annuel de 2 % à la contribution financière antérieure (<i>Ce taux est cohérent avec le taux de croissance des dépenses de la Société et avec les prévisions de croissance de l'économie québécoise pour les prochaines années</i>). D'ailleurs, le renouvellement de l'entente précédente (2016-2018) se basait également sur le taux d'indexation annuel. Il est recommandé au comité de direction : - D'approuver la nouvelle entente avec l'organisme Opération Nez rouge pour une contribution financière totale de 1 629 000 \$, sur une période de trois ans, réparti comme suit : - 2019 : 532 000 \$ - 2020 : 543 000 \$ - 2021 : 554 000 \$ - De la soumettre au conseil d'administration pour approbation. Les membres approuvent la proposition.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – BILAN WINDOWS 10	M. Danny Shields, vice-président aux technologies de l'information par intérim présente les faits saillants du projet de migration à Windows 10. L'opération fut un succès pour la SAAQ et une référence pour la fonction publique. Les membres félicitent les équipes.	Danny Shields, intérimaire

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – MODERNISATION DU RÉSEAU DE TÉLÉCOM	M. Shields poursuit avec le projet de modernisation du réseau de télécommunication. Il rappelle que les technologies actuelles des réseaux de communication (RITM) sont vieilles de 10 ans et que leur non-performance génère des coûts récurrents très élevés. Les objectifs de modernisation visent à : • Rehausser la vitesse des réseaux de télécommunication; • Moderniser les technologies des réseaux de télécommunication; • Diminuer les coûts récurrents d'utilisation des réseaux de télécommunication. M. Shields explique les avantages qui découleront de cette modernisation. Le rehaussement sera terminé en décembre 2019. On évalue des bénéfices de 7,2 M\$ pour les 10 prochaines années.	Danny Shields, intérimaire
POINT 9 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE – HUIS CLOS	M. Shields présente les faits saillants du dossier sur la sécurité de l'information numérique (SIN) ainsi qu'un état de situation du dossier. Ce point a été traité à huis clos.	Danny Shields
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT		
12.1 BILAN DE L'ATELIER SUR L'IMPLANTATION DE LA L1	M. Yves Frenette dépose le bilan de l'atelier sur l'implantation de la L1 tenu à la rencontre des gestionnaires du 27 mars dernier.	Yves Frenette
12.2 LETTRE DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE	M ^{me} Nathalie Tremblay dépose la lettre reçue de la Commission de l'administration publique à la suite de l'examen du rapport annuel de gestion 2017 de la Société. Elle souligne que la lettre relève plusieurs éléments positifs et elle invite les membres de partager ces éléments avec leurs équipes. D'autres parts, les membres de la CAP nous ont demandé de leur transmettre certaines informations supplémentaires et nous sommes en action afin de les produire.	Nathalie Tremblay
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 juin 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 11 juin 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Caroline Foldes Busque, intérimaire CASA
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DGAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Guy Nadeau, VPCRSV
Danny Shields, intérimaire VPTI
Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay
Lyne Simard

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP
Francine Lépinay, VPRHFP
Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP
Guillaume Morand, VPRHFP

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 28 MAI 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 28 mai 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 DÉCISION – ÉTATS FINANCIERS 2018/ PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE	M^{mes} Francine Lépinay et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour ce point. M^{me} Lépinay présente les faits saillants des états financiers 2018 pour le Fonds d'assurance et la Société. <u>Fonds d'assurance</u> Le Fonds d'assurance termine l'année 2018 avec un excédent de 330 M\$. Le taux de financement de l'année courante est de 97 % et le taux de capitalisation est de 139 %. M^{me} Malenfant poursuit en expliquant les variations du passif actuariel. <u>Société</u> Réalisation d'un excédant, pour une 6^e année consécutive, soit de 20,7 M\$. Cela a permis à la Société de réduire le déficit cumulé lié à la gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier. Le solde de ce déficit cumulé est de 149,2 M\$ au 31 décembre 2018 et la Société est en avance sur la cédule de remboursement de la dette, et ce, sans frais d'administration supplémentaire pour nos clients. Les dépenses de 72,1 M\$ de Contrôle routier, quant à elles, respectent l'entente de financement avec le ministère des Finances qui était établie à 73 M\$.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – ÉTATS FINANCIERS 2018/ PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE (SUITE)	<u>Frais d'administration</u> Les frais d'administration consolidés ont augmenté de 0,7 %. Le suivi des risques budgétaires réalisés en continu au cours de l'année a permis de : • Maintenir les opérations courantes et le service à la clientèle; • Respecter les ententes avec le gouvernement. Des ajustements seront apportés à la présentation à la suite des commentaires des membres. Ceux-ci approuvent les états financiers du Fonds d'assurance et de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2018. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 5 INFORMATION – PROJETS D'INVESTISSEMENTS / BILAN DES INVESTISSEMENTS AU 31 DÉCEMBRE 2018	M^{me} Francine Lépinay et M. Danny Shields, vice-président aux technologies de l'information par intérim poursuivent avec le bilan des investissements au 31 décembre 2018. Globalement, 47 projets ont été réalisés pour un total de 114,8 M\$. M^{me} Lépinay et M. Shields expliquent les écarts entre les résultats et le projeté tant pour les projets administratifs, postes et aires de contrôle routier et les projets TI. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette Danny Shields, intérimaire
POINT 6 DÉCISION - RISQUES FINANCIERS ET D'ASSURANCE	M^{me} Marie-Hélène Malenfant se joint de nouveau aux membres. M. Frenette poursuit avec les risques financiers et d'assurance. Il résume les risques financiers reliés aux placements qui sont tous au vert. Il poursuit avec les risques d'assurance qui sont aussi au vert. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent au comité de direction pour ce point. M. Frenette présente les faits saillants du rapport trimestriel sur les risques – T2-2019, le détail ayant déjà été présenté à des comités de direction précédents. La Société suit actuellement 211 risques dont : • 4 évalués élevés; • 37 évalués moyens; • 170 évalués faibles. L'ensemble des risques élevés et moyens font l'objet de mesures de contrôle appropriées. Les membres commentent le rapport et suggèrent quelques bonifications ou ajustements. Ceux-ci approuvent le document avec les ajustements qui y seront apportés. M. Morand quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE EN VERTU DE LA LGCE	M. Rodrigue Côté poursuit et 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} janvier au 30 avril 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> 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 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les sujets traités lors des comités du conseil d'administration tenus la semaine précédente et ceux à venir la semaine prochaine. Le projet CASA est suivi de près par les membres du CTI/CAPV et, à cet égard, la présidente demande qu'un CTI/CAPV soit ajouté en septembre afin de permettre aux membres d'avoir un autre suivi CASA.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	L'annonce de l'endroit où seront relocalisé nos bureaux qui sont actuellement à la Tour de la bourse sera faite aux employés après le conseil d'administration du 18 juin prochain. À cet effet, la présidente souligne que certains employés ont indiqué leur satisfaction quant au sondage que nous avons effectué auprès d'eux quant aux éléments à considérer. Elle remercie les équipes qui travaillent sur le projet. Elle termine en remerciant les membres qui ont participé au tournoi de golf organisé par le Club social de la Société car la présence des membres du comité de direction est toujours appréciée des employés. Les membres poursuivent avec quelques éléments : • M. Guy Nadeau (VPCRSV) : La semaine dernière s'est tenue le <i>Roadcheck</i> annuel organisé par The Commercial Vehicle Safety Alliance's (CVSA) et auquel ont participé les contrôleurs routiers. Au cours de cette période de 72 heures, l'ensemble des juridictions de toute l'Amérique du Nord ont effectué des contrôles aléatoires sur la route afin de procéder à l'inspection des véhicules et de leurs chauffeurs automobiles commerciaux. Pour la Société, le nombre de vérifications effectué a dépassé celles faites les années précédentes. M. Nadeau indique aussi avoir tenu une rencontre avec toute la ligne de commandement où il a annoncé certains positionnements notamment en matière d'enquête et en prévention-sensibilisation. Ceux-ci ont été reçus positivement. Un comité consultatif s'est tenu, le 5 juin, avec les partenaires et M. Nadeau résume les sujets traités. • M^{me} Gisèle Gauthier (DGAJ) : M^{me} Gauthier souligne que les équipes sont impliquées dans plusieurs dossiers en cours à la Société. Elle fait aussi le point sur notre collaboration aux travaux entourant le projet de Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile. • M. Dave Leclerc (VPAPSPR) : M. Leclerc indique que les travaux visant à répertorier les éléments pouvant améliorer les services à la clientèle avec la livraison 2 de CASA avancent bien. La présidente et chef de la direction indique qu'elle vise aller échanger avec le ministre	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	sur ce sujet à l'été.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	Environ 650 motocyclistes ont manifesté leur mécontentement concernant leurs contributions d'assurance devant l'Assemblée nationale le 9 juin dernier. Des représentants des motocyclistes rencontreront le ministre des Transports qui accueillera la pétition bien que non admissible à un dépôt à l'Assemblée nationale. M. Leclerc indique qu'une rencontre s'est tenue avec des intervenants des différents corps policiers afin notamment d'échanger sur des pistes d'amélioration du bilan routier. Deux événements TI se tiendront cette semaine afin de permettre un réseautage des ressources en TI et ainsi peut-être attirer et recruter de nouvelles ressources. • M. Danny Shields (VPTI) : M. Shields indique que les travaux visant à rédiger l'appel d'offres pour le Centre de relations clients avancent bien et qu'ils pourront bientôt aller vers les vice-présidents pour recevoir leurs commentaires. On vise avoir complété le document en juillet pour une publication en septembre. • Yves Frenette (VPRHFP) : M. Frenette fait le point sur différents dossiers sur lesquels les équipes travaillent présentement dont : la reddition de comptes sur le déploiement de la livraison 1, le plan de travail sur la prochaine tarification administrative, etc. Il souligne que les équipes sont engagées, mais fatiguées. • M^{me} Célyne Girard (VPASRR) : M^{me} Girard mentionne qu'ils ont des problèmes de recrutement pour les préposées aux renseignements et les techniciens. Les listes de déclarations d'aptitudes sont vides, mais d'autres devraient être disponibles d'ici quelques semaines. Entre temps, les équipes doivent aller au plus urgent. Des représentants du Protecteur du citoyen sont venus rencontrer certains équipiers de la VPASRR sur divers dossiers, dont le dossier des écoles de conduite. À cet égard, M^{me} Girard fait le point sur ce dossier et notre partenaire l'AQTr.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• M. Martin Simard (VPIA) : M. Simard indique que du côté des équipes, celles-ci sont mobilisées, mais aussi essoufflées notamment dû à une augmentation des demandes d'indemnisation. Il souligne qu'avec la collaboration de la Direction des communications et des relations publiques, ils ont commencé les tournages de capsules en lien avec l'expérience-client et l'acrostiche de la VPIA. Certains employés de la VPIA vont participer à des tournages et expliquer ce qu'est, pour eux, la signification d'une des lettres de l'acrostiche client de la VPIA. M. Simard mentionne qu'une pétition a été déposée à l'Assemblée nationale afin de demander de modifier la Loi sur l'assurance automobile afin de permettre de poursuivre les fabricants et réparateurs automobiles pour dommage découlant d'une mauvaise conception, construction ou réparation d'un véhicule ou d'une pièce. Un projet de lettre a été transmis au ministre à cet effet afin de rappeler les nombreux avantages du régime. On y mentionne également que les risques de modifier les fondements même du régime sont plus élevés que les bénéfices de poursuivre des tiers, tels les fabricants et réparateurs d'automobiles. À titre de parrain de la semaine de l'activité physique à la Société, M. Simard souligne la participation de 52 employés de la Société au défi Entreprise qui s'est tenu le 9 juin dernier. De plus, une équipe de la SAAQ a remporté la 1^{re} place au défi 5 km. Les membres félicitent tous les participants et les gagnants.	
POINT 10 DIVERS 10.1 CAMPAGNE ENTRAIDE	M^{me} Martine Tanguay, adjointe exécutive à la présidente soumet une proposition quant aux prochaines campagnes Entraide. Ainsi, afin d'assurer une certaine continuité année après années, il est proposé de créer une équipe permanente en soutien administratif. Il est aussi proposé d'avoir un directeur de campagne volontaire. Celui-ci pourrait assumer ce rôle aussi longtemps qu'il le voudrait. Il serait appelé à communiquer régulièrement avec la présidente, ou le comité de direction, afin de convenir des orientations et prévoir les activités. Encore là, cela permettrait d'assurer une continuité dans nos campagnes. Un membre de l'équipe de direction continuera à parrainer la campagne.	Martine Tanguay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres sont en accord avec les propositions. Un courriel sera envoyé aux adjoints afin qu'ils puissent sonder les intérêts dans leurs équipes.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 juin 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 juin 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Lyne Simard

Adjointe administrative

Yves Frenette, VPRHFP

Célyne Girard, VPASRR

Nathalie Jacques, intérimaire DAJ

Invités :

Béatrice Farand, VPAPSPR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Daniel Pelletier, DVIEP

Karl Malenfant VPTI

Nathalie Ouellet, VPCRSV

Guy Nadeau VPCRSV

Martin Simard, VPIA

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 11 JUIN 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 11 juin 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 INFORMATION CASA POINT 4.1 DÉPÔT DE LA VERSION FINALE DU SUIVI DU PROJET FAIT AU CD-SAAQ DU 28 MAI 2019	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programme se joint aux membres du comité pour le point 4. Pour ce point, la présidente et chef de la direction rappelle qu'au comité de direction du 28 mai, un document de travail portant sur le suivi du projet CASA avait été présenté. Les membres du comité, ainsi que les représentants de l'Alliance, avaient ainsi pu le commenter et le bonifier. Le document déposé aujourd'hui est la version finale du suivi de projet CASA pour la période se terminant au 18 mai 2019. Ce document reflète les ajustements proposés par les membres du comité de direction et par l'Alliance. M. Malenfant le passe rapidement en revue. Ce document sera déposé officiellement au greffe.	Karl Malenfant
POINT 4.2 TROISIÈME REVUE DU PROJET CASA (RAPPORT E/Y)	Ce point est présenté par M. Daniel Pelletier. La présidente et chef de la direction précise que les courts délais ont fait en sorte que ce document a déjà été présenté au comité conjoint des technologies de l'information et actif passif et vérification (CTI/CAPV) du 4 juin dernier. Ce rapport a aussi été présenté aux représentants de l'Alliance. Cette 3^e revue a été effectuée entre le 23 avril et 13 mai 2019 et la firme E/Y a procédé à 31 entrevues avec des intervenant de l'Alliance et de la SAAQ. La revue portait sur la réalisation de la livraison 2. M. Pelletier résume les principales observations de E/Y. En conclusion, 18 recommandations ont été émises et un plan d'action est déjà en cours d'élaboration pour un dépôt au CTI/CAPV de septembre. Les membres du comité de direction soulignent qu'il n'y a pas de surprise quant aux observations	Daniel Pelletier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	faites par E/Y. La présidente et chef de la direction indique qu'il était prévu initialement que la firme E/Y fasse quatre revues. Toutefois, il est possible que nous devions en ajouter, et ce, afin de s'assurer de couvrir tous les éléments à risque.	
POINT 4.3 SUIVI DU CTI/CAPV DU 4 JUIN ET DU CA DU 18 JUIN 2019	M^{me} Girard et MM Malenfant et Frenette résument les présentations qui ont été faites au CTI/CAPV et CA du 18 juin portant sur le suivi du projet CASA. Les membres du CTI/CAPV et du CA se sont dit rassurés. Le principal enjeu demeure celui des ressources humaines et de vélocité. Les travaux se poursuivent afin d'établir un nouvel échéancier qui sera fixé d'ici la fin août. À ce jour, le contrat est respecté et l'Alliance a réitéré son engagement. M. Pelletier quitte la rencontre.	Karl Malenfant, Yves Frenette, Célyne Girard
POINT 5 INFORMATION - DÉPISTAGE DES CONDUCTEURS À RISQUE – VOLET COMPORTEMENTAL	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière présente le dossier portant sur le dépistage des conducteurs à risques – volet comportement. Il rappelle les interventions que la Société effectue auprès des conducteurs à risque actuellement. Un étalonnage a permis d'identifier certaines autres mesures porteuses si elles étaient appliquées au Québec et M. Leclerc en résume quelques-unes qui sont à l'étude. Aussi, bien qu'il n'existe aucune définition universelle de conducteurs à risques, il est quand même possible d'affirmer que plus un conducteur accumule des points d'inaptitude, plus il est à risque d'accident futur. Grâce à une matrice de détection développée à partir de données portant sur les permis de conduire, les accidents et les infractions au Code de la sécurité routière, il serait possible de quantifier le niveau de risque d'accident futur. M. Leclerc présente la matrice et souligne que les travaux se poursuivent afin de raffiner cet outil. Un plan de mise en œuvre sera élaboré afin de mettre en place ces outils et mesures. Un lien étroit sera fait avec la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules pour le volet véhicules lourds. Un retour auprès du comité de direction sera fait à l'automne.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – BESOIN BUDGÉTAIRE POUR UN PROJET DE DÉVELOPPEMENT EN PRÉVENTION-SENSIBILISATION, VOLET VÉHICULE LOURD	M^{mes} Nathalie Ouellet de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV) et Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière (VPAPSPR) se joignent aux membres pour ce point. M. Guy Nadeau informe les membres qu’un atelier LEAN impliquant la VPCRSV et la VPAPSPR s’est tenu afin de cibler de nouveaux éléments de sensibilisation permettant d’améliorer le bilan routier impliquant des véhicules lourds. L’ajout de lunettes de réalité virtuelle dans un contexte de conduite d’un véhicule lourd a été identifié comme étant un levier intéressant. Il est donc proposé d’intégrer ce type d’activités à la programmation de nos activités de prévention en sécurité routière. Les lunettes seraient réparties à la VPCRSV et à la VPAPSPR et les vice-présidences verront à leur utilisation optimale. Un budget de 350 000 \$ est demandé pour ce projet. Les membres échangent sur quelques éléments dont la possibilité d’intégrer ce type de lunettes dans les centres de formation. Les membres approuvent le projet et le budget demandé. La présidente et chef de la direction demande qu’un bilan soit fait après un an et, s’il est positif, voir s’il y a possibilité de faire évoluer ce projet notamment avec les centres de formation. M^{me} Ouellet quitte la rencontre.	Guy Nadeau Dave Leclerc
POINT 7 DÉCISION – COMMUNICATION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS – INTERNE VS EXTERNE	M. Dave Leclerc et M^{me} Béatrice Farand résument où nous en sommes sur la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) actualisée en vigueur depuis le début de l’année. Les membres conviennent que dans les cas où cela n’a pas encore été fait, les gestionnaires verront à la faire connaître à leurs employés cet automne M^{me} Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les points traités lors du conseil d'administration et de ses comités tenus les semaines précédentes. Les membres du conseil d'administration ont félicité l'équipe pour les commentaires positifs reçus de la part des membres de la Commission de l'administration publique sur notre plan stratégique 2016-2020. La présidente poursuit avec les sujets qui ont été traités lors du Forum des dirigeants des grands organismes. Il a notamment été question du suivi du chantier dotation et de la stratégie de transformation numérique. À la suite de la fuite de renseignements personnels survenue chez Desjardins, la présidente et chef de la direction demande qu'on valide à nouveau nos processus afin de s'assurer qu'un tel événement ne puisse pas survenir à la Société. MM Yves Frenette et Karl Malenfant feront les vérifications requises et reviendront auprès de la présidente. Les autres membres n'ont soulevé aucun élément particulier.	Comité de direction
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 9 juillet 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 9 juillet 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay
Lyne Simard

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Julie Boulanger, VPRHFP (téléphone)
Marco Boulanger, VPRHFP
Christian Dionne, VPTI
Maurice Guénard, CASA
Francine Lépinay, VPRHFP
Vicky Maranda, VPRHFP
Guillaume Morand, VPRHFP
Karine Morneau, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP
Danny Shields, VPTI
Yvon Théberge, CASA
Patrice Toupin, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté et les points 6 et 7 sont inversés.	Comité de direction
POINT 2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 3 DÉCISION – RECONNAISSANCE DES BONS COMPORTEMENTS	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière rappelle que la Société s'est engagée à poursuivre l'amélioration du bilan routier notamment en reconnaissant les bons comportements. Il explique les travaux faits à ce jour dont notamment ceux portant sur le bonus-malus. À la lumière des travaux effectués sur ce sujet, et les groupes de discussion tenus, cette option semble difficile à mettre de l'avant. De plus, les clients souhaitent une reconnaissance plus précise de leurs bons comportements. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules poursuit avec le volet propriétaires exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL). La révision des politiques PECVL a permis d'évaluer et de convenir comment la Société pourra reconnaître les bons comportements des PECVL. D'autres options sont accueillies favorablement par la majorité de l'industrie dont notamment la possibilité de passer sans s'arrêter à un poste de contrôle sur la base de critères d'appréciation de son comportement. M. Nadeau poursuit avec d'autres éléments qui pourraient être mis en place pour reconnaître les bons comportements des PECVL. MM Frenette et Leclerc poursuivent avec les éléments en analyse pour améliorer l'expérience client des motocyclistes. Ainsi, un Kaizen sera réalisé avec des représentants de chacune des vice-présidences afin de trouver des pistes d'amélioration. En parallèle, des travaux seront effectués avec les actuaire afin de personnaliser leur prime en fonction de certains critères. Ainsi, les membres du comité acceptent les recommandations suivantes : • Faire évoluer le modèle de risque et reconnaître les bons comportements en considérant l'ensemble du dossier client et en retenant davantage de critères tarifaires plutôt que d'instaurer un modèle « Bonus-Malus ». • De continuer à suivre l'avancement du dossier auprès des propriétaires exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL).	Dave Leclerc Yves Frenette Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 DÉCISION – RECONNAISSANCE DES BONS COMPORTEMENTS (SUITE)	• Pour les motocyclettes, développer une approche expérience-client permettant de mieux identifier les conducteurs ayant un bon comportement ainsi que ceux ayant un comportement à risque. ○ D’entamer une première phase d’expérience-client. La portée proposée de celle-ci touchera plusieurs étapes du parcours client : nos communications avec le client, une bonification de l’accès au réseau routier ainsi qu’une première étape d’évolution du modèle du risque en tarification. ○ Cette démarche s’appuiera sur l’ensemble du modèle d’affaires (prévention, contrôle, législation, tarification).	
POINT 4 DÉCISION - TÉLÉPHONIE ADMINISTRATIVE	MM Danny Shields et Christian Dionne de la vice-présidence aux technologies de l’information se joignent aux membres du comité afin de présenter une solution de téléphonie administrative intégrée à l’environnement de collaboration et de communication unifiée. M. Shields rappelle que les composantes technologiques de nos systèmes sont désuètes et date de plus de 20 ans. M. Shields explique l’analyse qui a été faite afin de répondre aux besoins. Les membres échangent sur la solution proposée notamment à l’égard des enjeux liés à la protection des renseignements personnels. Des mesures d’encadrement seront nécessaires et la présidente et chef de la direction demande qu’un positionnement sur cet aspect soit présenté à un comité de direction. Le projet serait de 3,9 M\$ avec des coûts récurrents de 7,5 M\$ sur 5 ans soit une augmentation de 250 K\$ par année par rapport à la situation actuelle. Le budget requis est prévu au plan d’investissement de base 2019. Enfin, cette solution offre de nombreux bénéfices qualitatifs liés à l’intégration des moyens de communication. Il servira aussi d’assise pour le télétravail. Les membres approuvent le projet.	Karl Malenfant
POINT 4 DÉCISION - TÉLÉPHONIE ADMINISTRATIVE (SUITE)	Pour les suites, il est demandé d’identifier un représentant par vice-présidence afin de participer à l’élaboration de la meilleure stratégie. La présidente et chef de la direction demande qu’on porte une attention particulière à la gestion de changement et de la séquence d’implantation, et ce, en tenant compte des autres changements en cours dans l’organisation.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – ÉTAT DE SITUATION CRC	M. Shields poursuit en proposant un calendrier de validation de l'appel d'offres CRC. Les membres conviennent de tous le lire en parallèle et de transmettre leurs commentaires à M. Malenfant ainsi qu'à M. Shields.	Karl Malenfant
POINT 4.2 INFORMATION – ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE	M. Shields invite les membres à le convoquer à leur comité de gestion respectif en septembre ou octobre afin qu'il puisse, accompagné de son équipe de projet Environnement de travail numérique, amorcer une réflexion avec eux sur le potentiel d'utilisation du coffre à outils de collaboration/communication de Microsoft. Cette rencontre visera une présentation sommaire des produits ainsi que sur une démarche potentielle d'adoption au sein de leur vice-présidence en fonction des besoins identifiés. Par la suite, le comité de direction sera informé des orientations proposées pour la Société.	Karl Malenfant
POINT 5 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT DE LA L1	Les invités suivants se joignent aux membres du comité de direction : M ^{mes} Francine Lépinay, Karine Morneau et Vicky Maranda de la VPRHFP, MM Yvon Théberge et Maurice Guénard de CASA et M. Daniel Pelletier de la DVIEP. M. Théberge débute en faisant le suivi du déploiement d'ici le 1 ^{er} janvier 2020. M ^{me} Karine Morneau résume l'état de situation pour le déploiement du volet RH qui est au vert (évolution normale). M ^{me} Lépinay poursuit avec l'état de situation pour le volet ressources financières dont un élément est à surveiller alors que le reste est au vert. M ^{me} Maranda poursuit avec le volet gestion de la relation avec les partenaires. Les paniers d'achats et l'évaluation des fournisseurs sont à surveiller. Cependant, pour ce dernier, il n'y a pas d'enjeu puisque l'évaluation des fournisseurs est faite manuellement et retranscrite dans la solution. M. Maurice Guénard fait le point sur les modes de collaboration entre la VPRHFP et le Centre de support VPTI. Il résume d'abord le balisage qui a été effectué afin d'identifier les défis auxquels fera face la Société. Le défi commun rencontré par toutes les organisations étalonnées a été la mise en place d'un Centre de support et la rétention de ses ressources.	Yves Frenette Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT DE LA L1 (SUITE)	Il résume ensuite la situation actuelle quant au support, la maintenance et les interventions du Centre de support et de la VPRHFP. Le modèle est actuellement en construction et un plan d'action est en cours afin de s'ajuster et rendre le Centre de support pleinement opérationnel d'ici le 30 septembre 2019. M. Guénard poursuit avec l'état de situation de l'intelligence d'affaires avec les constats et le plan d'action mis en place. Il précise que la gestion des risques reliée à l'accès aux données durant la période transitoire sera partagée avec le comité de direction. M. Frenette termine avec les résultats des mesures d'ouverture au changement. À ce jour, 4 mesures ont été prises pour prendre le pouls des employés et gestionnaires et d'autres sont à venir. Un prochain suivi du déploiement de la livraison 1 sera fait au comité de direction d'octobre prochain. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M^{me} Morneau.	
POINT 6 INFORMATION – SCÉNARIO POUR L'AJUSTEMENT DE TRAITEMENT DES CADRES	M^{me} Gisèle Gauthier quitte la séance pour ce point. M. Marco Boulanger de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Il résume les scénarios proposés pour la révision de traitement des cadres et des cadres juridiques. Pour les cadres, les membres choisissent le scénario qui avantage la performance. Pour les cadres juridiques, la présidente et chef de la direction demande qu'on lui soumette un nouveau scénario. Celle-ci verra à l'approuver directement avec la Direction générale des ressources humaines. M. Boulanger quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL	M. Patrice Toupin de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité afin de présenter les résultats du sondage sur le climat organisationnel réalisé entre le 29 avril et le 17 mai 2019. Le taux de participation s'élève à 87 %, soit le meilleur taux de participation à ce jour. Une amélioration est notée pour tous les thèmes par rapport au sondage de 2017 à l'exception d'un thème qui est demeuré stable. Notons que le taux de mobilisation est de 83 % soit deux points supérieurs à la cible 2020 de notre plan stratégique. Globalement, la Société continue de se comparer favorablement aux meilleurs employeurs.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres échangent ensuite sur les prochaines étapes afin de rendre disponible les résultats sectoriels. Une communication vidéo sera faite par la PCD au début septembre et chaque gestionnaire sera invité à partager les résultats avec son équipe au cours de l'automne. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 8 INFORMATION – LOI SUR LA LAÏCITÉ	M. Guillaume Morand et M^{me} Julie Boulanger (téléphone) de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance (VPRHFP) se joignent aux membres du comité. M. Morand rappelle que la Loi sur la laïcité de l'État est entrée en vigueur le 16 juin dernier et il informe les membres de certaines exigences qui en découlent. À ce jour, nous ne voyons aucun impact pour le personnel de la Société. Quant aux clients, c'est le statu quo puisque nous avons déjà une procédure afin que les services soient reçus à visage découvert lorsque ledit service requiert la vérification de l'identité de la clientèle, ou pour des motifs de sécurité. La VPRHFP continuera d'agir en rôle-conseil au besoin. De plus, à la demande de la présidente et chef de la direction, M^{me} Boulanger vérifiera si des directives gouvernementales seront émises. Les membres remercient les invités et ceux-ci quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 GESTION DES DÉPENSES	M^{me} Francine Lépinay de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Celle-ci indique qu'annuellement, le Secrétariat du Conseil du trésor fait un rappel quant à l'importance de la gestion rigoureuse des dépenses, ce à quoi la Société adhère. Elle résume les principaux éléments sur lesquels une attention doit être portée et demande que cette information soit relayée aux gestionnaires. Une reddition de compte trimestrielle continuera d'être faite au comité de direction sur le suivi des dépenses. De plus, des travaux spécifiques seront réalisés en cours d'année sur : • Les frais de déplacement hors Québec et Canada; • La tenue de réunion à l'extérieur des lieux de travail. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction mentionne que les travaux sont pratiquement terminés afin de répondre à la Commission de l'administration publique qui nous avait demandé certaines informations additionnelles à la suite de l'analyse du rapport annuel de gestion 2017. Nous visons envoyer une réponse d'ici la fin juillet. La présidente et chef de la direction informe les membres que la Communauté métropolitaine de Montréal a adopté un règlement visant à imposer une taxe sur l'immatriculation de tout véhicule de promenade au nom d'une personne dont l'adresse inscrite dans le registre de la SAAQ et dont le lieu est situé dans son territoire. Pour appliquer ce règlement, une entente devra être conclue avec la Société et un directeur général de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier a été désigné pour prendre en charge les travaux.	Nathalie Tremblay
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 27 août 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 septembre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Lyne Simard Adjointe administrative

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités :

Sylvain Cloutier, CASA
Guy Beaupré, CASA-Alliance
Rodrigue Côté, VPRHFP
Michel Dumas, CASA-Alliance
Martine Gagné, CASA-Alliance
Claude Guay, CASA-Alliance
Caroline Foldes-Busque, CASA
Stéphane Mercier, CASA
Guillaume Morand, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRE DU 26 JUIN ET 9 JUILLET 2019.	L'aide-mémoire du 26 juin est adopté avec un ajustement au point 8 et l'aide-mémoire du 9 juillet est adopté avec un ajustement au point 4.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS.	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Martine Gagné, MM Michel Dumas, Claude Guay et Guy Beaupré de l'Alliance CASA, M^{me} Caroline Foldes-Busque, MM Sylvain Cloutier et Stéphane Mercier de CASA, et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joignent aux membres du comité pour ce point. La présidente et chef de la direction rappelle que nous avons le défi collectif de nous questionner sur une date réaliste du déploiement de la livraison 2 en tenant compte des enjeux de capacité des ressources, et s'assurer que la date fasse consensus auprès de tous. MM. Karl Malenfant et Michel Dumas expliquent la démarche ayant mené à la fixation d'une date optimale du déploiement de la livraison 2. M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Martine Gagné expliquent ensuite les travaux réalisés depuis le 28 mai dernier. Il est souligné que les analyses démontrent que la vélocité mensuelle augmente de façon significative. De plus, des ateliers d'optimisation ont permis de changer l'approche de livraison. M^{me} Gagné explique que six patrons d'intégration ont été développés. Ces patrons définissent un parcours client de bout en bout et permettent de mieux comprendre les interdépendances afin d'ordonnancer et prioriser les travaux. La présidente et chef de la direction mentionne son intérêt à voir les patrons et il est convenu que ceux-ci seront présentés aux membres du comité de direction lors d'un atelier prévu à cet effet. Enfin, un étalonnage auprès d'organisations ayant réalisé des déploiements de projets d'envergure a permis de constater que le ratio d'efforts consacré aux essais est supérieur aux comparables.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M. Guy Beaupré poursuit en expliquant les éléments ayant été considérés dans le choix d’une fenêtre de déploiement et il explique chacune des fenêtres envisagées en fonction de l’évaluation de risques. Ainsi, la date optimale de déploiement de la livraison 2 est le 31 décembre 2021. M. Cloutier poursuit avec l’analyse de risques faite en lien avec la nouvelle date retenue. Au final, l’exercice de planification afin de déterminer la date optimale du déploiement de la livraison 2 a été fait conjointement et solidairement entre la SAAQ et l’Alliance, et elle est basée sur la réalité du projet. M. Guay se dit également très satisfait de l’ensemble de l’exercice. Le défi demeure d’avoir les bonnes ressources, en quantité suffisante au bon moment. Le projet demeure rentable, le contrat est respecté, il n’y a pas d’impact sur la facture du client et nous respectons notre engagement de remboursement du déficit cumulé auprès du gouvernement. Le directeur de la vérification interne et de l’évaluation des programmes indique qu’il est confortable avec le dossier et que les explications sont claires. La présidente et chef de la direction félicite les équipes et souligne la rigueur du travail ainsi que le travail en équipe. Elle demande de transmettre ses félicitations aux équipiers concernés. Les invités quittent la salle à l’exception de M. Daniel Pelletier.	
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	M^{me} Francine Lépinay, de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point. Elle dépose le document « évaluation de la rentabilité de CASA » en tenant compte de la nouvelle date de la livraison 2 de CASA. Il est conclu que : • La rentabilité du projet est assurée, en considérant 100 % des contingences; • Il n’y a aucun enjeu contractuel; • Il n’y aura aucune augmentation de tarif administratif pour le citoyen; • Il n’y aura aucune demande budgétaire additionnelle pour 2019. Les membres commentent et approuvent le document. Cette analyse sera présentée au comité conjoint des technologies de l’information et du comité actif-passif et vérification du 17 septembre prochain.	Comité de direction et DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE (SUITE)	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes résume ensuite les éléments qui seront traités au comité conjoint des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification en lien avec l'audit de surveillance CASA. M^{me} Lépinay et M. Pelletier quittent la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 30 JUIN 2019	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité. Les membres passent en revue le tableau de bord de performance du 2^e trimestre 2019 et apportent des précisions pour certains indicateurs lorsque requis. 1- Bilan routier M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, souligne qu'en date du 31 août, le bilan routier est en amélioration. Quant à l'indicateur sur le dépistage des conducteurs à risques, celui-ci est en deçà de la cible. M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier, précise que le taux d'efficacité du dépistage est plus bas dans la population âgée de 75 ans et plus, et que ce segment représente une part importante de l'ensemble des contrôles médicaux effectué actuellement. Sans l'ajout de nouvelles mesures (mise en place du projet-pilote), le résultat suit une tendance à long terme à la baisse liée au vieillissement de la population. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 2- Clients Aucun commentaire.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 30 JUIN 2019 (SUITE)	3- Ressources humaines Les membres conviennent de mettre l'indicateur portant sur la charge de travail à jaune (à surveiller) pour le global SAAQ. Il est aussi convenu de mettre l'indicateur à vert (continuer) pour le partenaire interne syndicat. Autres indicateurs : Aucun commentaire. 4- Partenaires Deux indicateurs sont à jaune (à surveiller). Pour l'Association des directeurs de police de Québec, ceux-ci ont demandé à nous voir plus souvent. M. Leclerc confirme que des statutaires ont désormais été mises en place. Pour la Commission des Transports du Québec, M. Guy Nadeau explique les raisons ayant mené à ce résultat et souligne que des démarches sont en cours avec la CTQ pour améliorer la situation. 5- Financier Aucun commentaire 6- Performance Aucun commentaire	
POINT 6 INFORMATION – RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN 2019	Les membres n'apportent aucun commentaire. Outre l'indicateur de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) qui est au jaune (à surveiller), puisque 3 promesses sont en deçà de notre cible de 80 %, tous les autres indicateurs sont au vert. La satisfaction globale de la clientèle s'est maintenue à 8,6 /10 et les plaintes continuent de baisser. Pour la DSC, les principales raisons expliquant le résultat sont le manque de personnel et la perte d'expertise. Des mesures sont mises en place pour améliorer la situation. M. Morand quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES LGCE	M. Rodrigue Côté poursuit et présente aux membres la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} mai au 31 juillet 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> 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 8 DÉCISION – CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE LA SOCIÉTÉ POUR LA TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DES RAPPORTS D'ACCIDENTS PAR LES POLICIERS – ENTENTE R1 ET PROTOCOLE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière soumet, pour approbation, un projet d'entente visant à soutenir l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ) dans la transmission électronique de l'information contenue dans les rapports d'accidents à la Société. Cette entente vise à implanter graduellement le rapport d'accident électronique pour l'ensemble des corps municipaux du Québec. Le modèle de financement serait similaire à celui des systèmes de reconnaissance de plaques d'immatriculation, et la contribution financière serait en fonction du volume de la population desservie par le corps policier. Des économies annuelles nettes de l'ordre de 221 200 \$ sont estimées. Cela permettra notamment l'amélioration de la qualité des données et d'avoir les données du bilan routier presque en temps réel. Considérant les bénéfices stratégiques pour la Société et les partenaires policiers, il est recommandé : • D'accorder aux corps de police municipaux, membres de l'ADPQ, une aide financière maximale de 1 040 000 \$ pour le développement de la transmission électronique des rapports d'accident pour la période 2019-2021; • D'entériner le protocole d'entente avec l'ADPQ. Les membres approuvent la mise en place du protocole d'entente. Par ailleurs, M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information demande qu'on s'assure que le pont a été fait avec ses équipes pour le volet transmission de données.	Dave Leclerc.

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – PRÉSENCE DE FOURNISSEURS À L'INTÉRIEUR DES LOCAUX DE LA SOCIÉTÉ	M. Dave Leclerc explique qu'à la suite de questionnements adressés au Bureau-conseil en éthique concernant certaines activités de sollicitation, un comité a été mis sur pied afin d'amorcer une réflexion sur ce sujet. C'est ainsi qu'avec la collaboration de la Direction générale des affaires juridiques, la Direction des ressources humaines et la Direction des ressources matérielles et immobilières, un « Guide sur la sollicitation au siège social » a été rédigé. M. Leclerc résume les principaux éléments du Guide dont notamment le fait que la sollicitation se fait uniquement entre les deux gares pour les organismes provenant de l'extérieur de la Société. Toutes les demandes de sollicitation au siège social devront être formulées par écrit en remplissant un formulaire prévu à cet effet. Le Service de la gestion immobilière traitera la demande et, au besoin, pourra consulter le Bureau-conseil en éthique. Les membres approuvent le guide.	Dave Leclerc.
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait le point sur les sujets qui seront traités lors du conseil d'administration et de ses comités. Elle souligne l'importance de transmettre les documents dans les délais prescrits et que cette attente a été signifiée de la part des membres du conseil d'administration. La présidente et chef de la direction mentionne qu'elle fera une communication aux employés afin de les informer de la date du déploiement de la livraison 2. À cet égard, elle demande aux membres de commenter et bonifier le texte qui leur sera soumis afin de s'assurer que le message soit bien compris par tous les employés.	Nathalie Tremblay
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	M. Karl Malenfant a déposé le document « Travaux préparatoires préalables à l'arrivée du fournisseur CRC ».	Karl Malenfant
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 24 septembre 2019.	

**AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION ET
DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 septembre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Lyne Simard

Martine Tanguay

Invitée :

Adjointe administrative

Adjointe exécutive

Francine Lépinay, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : Point 8 : Dépôt de document « État de la flotte de véhicules administratifs » - Yves Frenette.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 12 SEPTEMBRE 2019	L'aide-mémoire du 12 septembre 2019 est adopté avec un ajustement au point 4.2.	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 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2020	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. Elle rappelle le contexte budgétaire interne et externe et propose les orientations suivantes : - Cible de 3 295 ETC; - Frais d'administration totaux de 497,6 M\$ incluant une contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques financiers. Les frais d'administration des activités récurrentes représentent une croissance de 3 % par rapport au budget de l'an dernier. Cette proposition est conforme au taux de croissance du gouvernement qui est de 3,3 %. Les frais d'administration totaux sont en hausse de 1 % comparativement à l'exercice précédent. Les membres approuvent les orientations budgétaires proposées. M^{me} Lépinay quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – RISQUES DE DIVULGATION DE DONNÉES SENSIBLES – PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	MM Yves Frenette et Karl Malenfant présentent les risques de divulgation de données sensibles en matière de protection des renseignements personnels. À la suite de fuites de renseignements personnels survenus dans certaines institutions, et bien que la Société ait des pratiques robustes en matière de protection des renseignements personnels qu'elle détient, qui s'appuient sur les normes et les meilleures pratiques reconnues dans le domaine et qu'aucun cas ne fait présentement l'objet d'analyse ou d'enquête, un nouvel exercice de gestion de risque a été effectué par mesure de prévention. M. Malenfant explique les risques qui ont été analysés et les contrôles en place. Le risque demeure moyen. Les membres conviennent que ce risque ne sera jamais catégorisé faible notamment dû au risque de l'ingénierie sociale. À cet égard, les membres échangent sur divers moyens à mettre en place pour assurer une meilleure vigie et atténuer davantage le risque en cette matière. Les membres conviennent notamment de sensibiliser à nouveau notre personnel en matière de protection des renseignements personnels. M. Dave Leclerc prendra en charge le volet communicationnel en collaboration avec les équipes de la VPTI, VPRHFP et DGAJ qui pourront l'alimenter sur les sujets à traiter. Un autre volet à analyser serait les enquêtes de sécurité qui sont faites en début d'embauche pour certains emplois ciblés. Ces enquêtes présentent le portrait à un moment précis, alors qu'il est possible que la situation évolue dans certain cas. Une réflexion sera faite à cet égard.	Yves Frenette Karl Malenfant
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les dossiers présentés au conseil d'administration et ses comités tenus dernièrement. Elle souligne que, unanimement, les membres du conseil d'administration ont donné leur appui à la suite de la présentation de la démarche ayant mené à la date du déploiement de la livraison 2 de CASA. Elle souligne que le Secrétariat du Conseil du trésor était aussi confortable avec cette date.	Comité de direction.

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	La présidente et chef de la direction fait un tour de table auprès des membres suite à la rencontre des équipiers CASA tenue le 19 septembre afin de recueillir les commentaires qu'ils ont reçus. De façon générale, les gens ont trouvé cela rassurant et ont senti que l'équipe de direction était solidaire et bien alignée sur la poursuite du projet. L'exercice a permis de mobiliser encore davantage les équipes. Chacun des membres est ensuite invité à poursuivre le tour de table : <u>Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information</u> M. Malenfant indique que les <i>scrums</i> exécutifs pour la livraison 2 vont reprendre incessamment, permettant ainsi de statuer sur certaines orientations. M. Malenfant indique que ses équipes débutent la tournée des vice-présidences afin d'échanger sur l'environnement de travail numérique et d'échanger sur leurs besoins respectifs. À cet égard, les membres soulignent que le volet gestion de changement sera très important à considérer pour les changements à venir. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> M. Simard indique qu'il rencontrera les gestionnaires de la VPIA le 3 octobre et informe les membres des sujets qui y seront traités. Les travaux avancent bien en ce qui concerne le prolongement de l'indemnité de remplacement de revenu pour les personnes de plus de 65 ans. M. Simard souligne qu'ils ont répondu dans un délai de 3 minutes pour 81 % des appels reçus la semaine dernière. <u>Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> M^{me} Girard mentionne que le réaménagement effectué au 1^{er} étage suscite du mécontentement notamment dû au va-et-vient d'employés qui se dirigent vers les sorties. Elle indique qu'ils sont en action pour trouver des solutions.	Comité de direction.

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	La construction du Réseau express métropolitain (REM) préoccupe plusieurs employés et M^{me} Girard indique que diverses options sont analysées afin de minimiser les impacts dans les durées de déplacement. <u>Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance</u> M. Frenette indique qu'ils ont rencontré les vérificateurs externes en vue de la production et dépôt des états financiers 2019. Un plan de travail est en élaboration. <u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc informe les membres de l'évolution du dossier portant sur les véhicules militaires. Il en profite pour remercier les équipes qui ont travaillé au dossier, dont notamment les ingénieurs. <u>Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques</u> M^{me} Gauthier souligne qu'une nouvelle personne se joindra à l'équipe du secteur de l'accès à l'information, et une autre y sera temporairement affectée, en remplacement deux départs en congé de maternité. <u>Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Nadeau informe les membres qu'il a débuté la tournée provinciale des équipes en compagnie de M. Claude Pigeon, directeur général du soutien aux opérations. Il informe aussi les membres que le comité paritaire a transmis les textes complétés par les représentants de la Société et de la Fraternité des constables du contrôle routier du Québec au Secrétariat du Conseil du trésor dans les délais prescrits, et ce, à la suite de la décision du Tribunal administratif du travail. M. Nadeau fait part aux membres de l'évolution de certains dossiers en lien avec les partenaires.	Comité de direction.
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	En terminant, il informe les membres que dans le cadre de leur 50^e anniversaire, l'École nationale de police du Québec a identifié six ambassadeurs et il a été sélectionné à titre d'ambassadeur pour le volet formation sécurité publique. Les membres le félicitent pour cette nomination.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DIVERS	Aucun.	
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENT 8.1 ÉTAT DE LA FLOTTE DE VÉHICULES ADMINISTRATIFS	M. Yves Frenette dépose une note résumant l'exercice qui a été fait sur la réduction de la flotte de véhicules administratifs. Au 17 septembre 2019, 26 véhicules composent la flotte et nous atteindrons un inventaire de 23 d'ici la fin de l'année 2020. La présidente et chef de la direction souligne que le Secrétariat du Conseil du trésor va débiter des travaux afin d'analyser la gestion du parc de matériel roulant gouvernemental afin d'évaluer le potentiel d'amélioration. La Société participera aux travaux.	Yves Frenette
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 8 octobre 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 8 octobre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

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

Martine Tanguay
Lyne Simard

Adjointe exécutive
Adjointe administrative

Invités :

Rodrigue Côté, VPRHFP
Danielle Gastonguay, VPRHFP
Maurice Guénard, CASA
Francine Lépinay, VPFHFP
Claude Pigeon, VPCRSV
Guillaume Morand, VPRHFP
Karine Morneau, VPRHFP
Élaine Olivier, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP
Yvon Théberge, CASA
Nicolas Vincent, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les modifications suivantes : Les points suivants sont inversés : • 5 – Information – Résultats financiers trimestriels et Cadre financier 2019-2023 (devient le point 6) • 6 – Information – Performance du portefeuille des projets TI (devient le point 5)	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 24 SEPTEMBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 24 septembre est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT LIVRAISON 1	M^{mes} Francine Lépinay, Karine Morneau, MM Rodrigue Côté et Nicolas Vincent de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, MM Maurice Guénard et Yvon Théberge de CASA ainsi que M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent au comité. M. Yves Frenette, vice-président, introduit le point et il indique que globalement, le déploiement de la livraison 1 se passe bien. Il reste encore quelques défis à relever, mais ceux-ci sont pris en charge. M^{me} Karine Morneau poursuit et passe en revue l'état de situation pour le volet ressources humaines. Certains éléments sont en mode projet-pilote et on vise l'utilisation complète de l'outil au début de 2020. La présidente et chef de la direction souligne l'importance qu'elle accorde aux attentes et évaluations de rendement du personnel. Les membres échangent sur l'outil qui devrait faciliter cette opération. M. Yves Frenette souligne qu'au-delà de l'outil, ils établiront un plan d'action afin d'améliorer cet aspect. M^{me} Francine Lépinay poursuit avec le volet ressources financières. Les outils relatifs au budget sont toujours en rodage et ça va bien. Le défi se situe davantage dans les outils relatifs au budget des projets d'investissement qui devrait être disponible au 1^{er} trimestre 2020.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT LIVRAISON 1 (SUITE)	Pour la gestion des relations avec les partenaires, M. Rodrigue Côté indique qu'il reste quelques éléments à ajuster, mais globalement, ça va bien. M. Guénard termine avec le volet Intelligence d'affaires. Il souligne que les équipiers sont à identifier les écarts entre les besoins et les rapports disponibles. À cet égard, la présidente et chef de la direction mentionne qu'il est important de questionner les besoins. M. Frenette souligne que les nouveaux outils nous amènent à nous questionner sur l'organisation du travail. Il souligne que ses équipes iront vers les vice-présidences pour les supporter, si besoin, versus des enjeux d'organisation du travail. M. Malenfant poursuit en expliquant les modes de collaboration mis en place pour assurer l'utilisation, le maintien, et l'évolution des solutions d'affaires CASA. On termine en expliquant qu'une démarche sera établie afin de mesurer si les bénéfices attendus se matérialisent. Cela nous permettra aussi de voir si d'autres ajustements à nos façons de faire sont requis. Le tout sera produit en 2020. M. Frenette termine en remerciant M. Yvon Thériage pour sa contribution à titre de leader de la livraison 1 puisque celui-ci se consacrera désormais à la livraison 2. Il remercie aussi M. Nicolas Vincent qui a offert son aide, et celle de son équipe, pour aider à l'implantation de la livraison 1. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information présente la performance du portefeuille des projets TI. Il résume d'abord le portefeuille de projets du Plan de base en technologie de l'information sur une base pluriannuelle (2017-2021) et qui comprend 27 projets autorisés pour un total d'investissement de 36,6 M\$. Au 30 juin 2019, 5 projets sont terminés et 16 sont en cours. M. Malenfant explique que certains projets ont libéré des sommes et il explique le mode d'évaluation de certains projets. Il poursuit avec le résumé financier annuel et, suite à certains questionnements, il est convenu que la présentation sera ajustée et qu'une nouvelle version sera déposée sur le site afin d'éclaircir certains éléments. Pour finir, il n'y a aucun dépassement de coût et les propriétaires des projets ne soulignent aucun enjeu.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – RÉSULTATS FINANCIERS ET CADRE FINANCIER 2019-2023	M^{mes} Francine Lépinay, Danielle Gastonguay et Elaine Olivier de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comté. <u>Résultats financiers</u> Les invitées passent en revue les informations relatives aux états financiers pour le Fonds d'assurance et pour la Société pour les 2^{es} trimestres 2019. Les résultats du Fonds d'assurance sont supérieurs à ceux prévus pour cette période, et ceux de la Société sont conformes aux résultats attendus. Pour les frais d'administration consolidés, ceux-ci sont aussi légèrement en deçà de ce qui avait été budgétés au 30 juin 2019 et il en est de même pour les projections au 31 décembre 2019. <u>Cadre financier 2019-2023</u> Le cadre financier présenté intègre tous les grands chantiers en lien avec le plan stratégique, incluant leurs coûts récurrents. Une projection jusqu'en 2023 a été effectuée pour le Fonds d'assurance et la Société. Ces projections démontrent que les cibles relatives au cadre financier seront atteintes et que le remboursement de la dette de l'Accès sécuritaire au réseau routier est conforme à l'entente avec le Ministère des Finances du Québec, le tout, sans aucune augmentation de tarif pour le citoyen. Une mise à jour complète du cadre financier sera réalisée au dernier trimestre de 2019. Les invitées quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – RISQUES OPÉRATIONNELS DU TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS	M. Claude Pigeon de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint aux membres du comité pour ce point. M. Nadeau passe en revue les risques reliés au contrôle et à la surveillance du transport routier des personnes et des biens. Trois risques ont été évalués à faible et un risque à moyen. MM Nadeau et Pigeon expliquent les actions mises en place et qui ont fait en sorte que le risque relié au programme des véhicules gravement accidentés est passé de moyen à faible. Les membres échangent sur certains éléments et conviennent d’apporter quelques ajustements mineurs au document. M. Pigeon quitte la rencontre. Le document révisé sera présenté au prochain comité actif passif et vérification du conseil d’administration.	Guy Nadeau
POINT 8 DÉCISION – RISQUES STRATÉGIQUES	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité afin de présenter l’analyse des risques de ne pas atteindre les cibles du plan stratégique en 2020. Les membres échangent sur les quatre risques reliés au bilan routier. Outre le risque « améliorer la conformité du transport des personnes et des biens » qui est évalué à faible, les trois autres risques reliés au bilan routier devraient être évalués à élevé puisque la cible finale du plan stratégique ne sera pas atteinte, et ce, bien que le bilan routier ce soit amélioré. Au final, 3 risques sont évalués à élevé et 9 risques faibles. Ce document révisé sera présenté au prochain comité actif passif du conseil d’administration.	Yves Frenette
PONT 9 DÉCISION – RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES – TRIMESTRE 3	Les membres passent ensuite en revue le rapport trimestriel sur la gestion des risques du trimestre 3 de 2019. Ils échangent sur les risques entourant le projet CASA et conviennent d’apporter certains ajustements mineurs. Ce rapport sera présenté au prochain comité actif passif et vérification du conseil d’administration. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – DOSSIER CANNABIS – ÉTAT DE SITUATION VOLET EMPLOYEUR	M^{me} Karine Morneau de la Vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Il s'avère que l'impact attendu dans les entreprises par la légalisation du cannabis, en vigueur depuis le 17 octobre 2018, n'a pas été observé. À la Société, aucune demande d'accompagnement ou intervention en lien avec l'alcool et les drogues n'a été effectuée par la Direction générale des ressources humaines. Il est donc convenu de poursuivre les activités de sensibilisation tel que prévu au plan initial. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 11 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume certains sujets dont il a été question au Forum des dirigeants d'organismes tenu le 4 octobre dernier. Le Secrétaire général du gouvernement est venu les rencontrer afin d'échanger sur les priorités du gouvernement. Il en a profité pour partager la satisfaction du gouvernement envers le travail des fonctionnaires. Le Secrétaire du Conseil du trésor est aussi venu présenter les améliorations prévues au processus de dotation. La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur le projet de Loi concernant le transport rémunéré des personnes par automobile qui est présentement à l'étude à l'Assemblée nationale. La présidente et chef de la direction termine en remerciant M^{me} Lyne Simard qui a accepté d'agir à titre d'adjointe administrative durant un an, au bureau de la présidente, afin de remplacer un congé de maternité. Son apport a été grandement apprécié.	Nathalie Tremblay
POINT 12 DIVERS	Aucun.	
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 29 octobre 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 octobre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Francine Lépinay, intérimaire VPRHFP
Gisèle Gauthier, DGAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV
Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive
Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
Béatrice Farand, VPAPSPR
Laura Lizotte, VPRPSPR
Guillaume Morand, VPAPSPR
Karine Morneau, VPRHFP
Elaine Olivier, VPRHFP
Danny Shields, VPTI

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 8 OCTOBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 8 octobre 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 – T3-2019	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joignent aux membres du comité pour ce point. Les membres sont invités à commenter les principaux éléments du tableau de bord de performance. Les membres ne soulèvent aucun élément nouveau par rapport au dernier tableau de bord qui a été présenté. Toutefois, des précisions sont demandées à la section portant sur le volet financier, plus précisément sur le taux de financement et le taux de capitalisation. Des vérifications seront faites et, s'il y a lieu, une nouvelle version du tableau de bord sera déposée sur le site. Enfin, il est convenu de retirer du tableau de bord la section relative aux risques puisque cette information se retrouve déjà dans le rapport trimestriel sur les risques. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay, intérimaire
POINT 5 DÉCISION – BUDGET 2020 POINT 5.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT 2020	M^{me} Elaine Oliver de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M. Danny Shields de la vice-présidence aux technologies de l'information se joignent aux membres du comité. M^{me} Francine Lépinay résume l'état de situation des projets d'investissement. Pour 2020, 27 nouveaux projets sont proposés comparativement à 18 l'an dernier. Ceux-ci respectent les critères de sélection. La présidente et chef de la direction demande si nous avons la capacité, en termes de ressources, pour réaliser ces projets. M. Shields souligne que l'année 2020 sera en effet une année chargée. Toutefois, ces projets sont à la phase de conception et, une fois cette phase complétée,	Francine Lépinay, intérimaire Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	les phases réalisations pourront être démarrées en fonction de la capacité disponible. M^{me} Olivier et M. Shields passent en revue les nouveaux projets. Après échanges avec les membres, un projet a été retiré. De plus, les membres conviennent de fusionner et de suivre globalement les projets qui devront se faire dans le patrimoine actuel, et dans le nouveau patrimoine CASA, pour un même sujet. Enfin, M. Malenfant précise que les projets relatifs au travail numérique sont sous la gouverne du Centre d'expertise en travail numérique, permettant ainsi d'avoir une vue d'ensemble. Les membres sont en accord avec les projets présentés en tenant compte des ajustements demandés précédemment.	
POINT 5.2 RISQUES BUDGÉTAIRES 2020	M^{mes} Francine Lépinay et Elaine Olivier présentent l'évaluation préliminaire des risques du budget 2020. À la suite des orientations budgétaires présentées au comité de direction du 24 septembre dernier, et après avoir répertorié les besoins des secteurs, il en résulte un risque budgétaire résiduel évalué à faible. Les membres échangent sur les besoins identifiés et tous sont à l'aise avec la gestion corporative des risques budgétaires identifiés. Le budget directeur 2020 sera présenté au comité de direction du 26 novembre prochain. M^{me} Olivier et M. Shields quittent la rencontre.	Francine Lépinay, intérimaire
POINT 6 DISCUSSIONS – PRÉSENTATION DU « BRANDING » SERVICE À LA CLIENTÈLE	M^{mes} Béatrice Farand et Laura Lizotte de la Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres afin de présenter le résultat de la réflexion portant sur la recherche d'un nom pour la future plateforme numérique des services en ligne de la Société. L'objectif de cette présentation est de soumettre quelques propositions et avoir les impressions des membres du comité. M^{mes} Farand et Lizotte expliquent que des comparables ont été effectués auprès de 23 entreprises et elles passent en revue quelques exemples populaires au sein de la population québécoise.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DISCUSSIONS – PRÉSENTATION DU « BRANDING » SERVICE À LA CLIENTÈLE (SUITE)	Elles expliquent ensuite la démarche ayant mené aux propositions. Il est à souligner que les concepts ont été développés à l'interne permettant notamment d'avoir une certaine agilité. Trois propositions sont présentées et les membres échangent sur chacune. Une proposition fait l'unanimité et il est suggéré de partir de cette proposition afin qu'elle soit bonifiée sur certains éléments. La nouvelle proposition sera ensuite testée à l'interne, et à l'externe, et un retour sera fait au comité de direction ainsi qu'à un comité clientèle et ressources humaines. Les membres félicitent les équipes pour cet excellent travail.	
POINT 7 INFORMATION – CASA – INTELLIGENCE D'AFFAIRES	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chargé de projet CASA résume l'état de situation de la mise en œuvre d'une solution en intelligence d'affaires dans le cadre du projet CASA. L'objectif de disposer d'une solution en intelligence d'affaires complète et pérenne suit son cours et les travaux se poursuivent à cet égard, en collaboration avec les propriétaires de processus. M. Malenfant précise qu'un positionnement devra être effectué quant au modèle de gouvernance des données et un retour sur ce sujet sera fait au comité de direction à l'hiver 2020.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – STATUT DU CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC)	M. Malenfant résume l'état des travaux en lien avec le Centre de relation client. L'appel d'offres a été publié le 25 octobre dernier.	Karl Malenfant
POINT 9 INFORMATION - INFONUAGIQUE	M. Malenfant résume l'état de situation au regard des environnements de traitement et de stockage en infonuagique.	Karl Malenfant
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités au conseil d'administration et ses comités tenus au cours des dernières semaines. Elle souligne que les membres du conseil d'administration ont exprimé la volonté de voir davantage les équipes pour la présentation de certains dossiers. La présidente et chef de la direction félicite le travail des équipes pour le plan d'action 2019 à l'égard des personnes handicapées. La présidente de l'Office des personnes handicapées a notamment souligné l'excellence du plan d'action qui se démarque par son dynamisme, la pertinence de ses mesures de même que leur réalisation.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 novembre 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 novembre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Yves Frenette, VPRHFP
Gisèle Gauthier, DGAJ
Célyne Girard, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Karl Malenfant, VPTI
Guy Nadeau, VPCRSV
Bernard Buteau, intérimaire VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités : Rodrigue Côté, VPRHFP
Guillaume Morand, VPAPSPR
Karine Morneau, VPRHFP

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 29 OCTOBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 29 octobre 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 DÉCISION – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019 - ORIENTATIONS	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joignent aux membres du comité. M. Morand présente le processus de réalisation du rapport annuel de gestion (RAG) pour 2019 ainsi que le calendrier de réalisation. Tout comme l'an dernier, l'équipe de la direction des risques organisationnels et de la performance soumettra aux vice-présidents, pour validation, des propositions de réalisation en lien avec les objectifs du plan stratégique. Il est prévu que le comité de direction valide le RAG en mars 2020. Les membres sont en accord avec les propositions présentées et conviennent d'y inclure un élément portant sur les perspectives d'avenir en lien avec les travaux en cours pour le prochain plan stratégique. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette Dave Leclerc
POINT 5 DÉCISION – ATTRACTION ET FIDÉLISATION – FLEXIBILITÉ DE L'HORAIRE VARIABLE	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joint aux membres du comité de direction afin de présenter des mesures d'attraction et de fidélisation du personnel. M^{me} Morneau indique que l'objectif est de faire un pas de plus afin, notamment, de faciliter la conciliation travail/famille. Ainsi, augmenter la flexibilité aux horaires de travail serait un des moyens de se démarquer positivement. M^{me} Morneau présente l'étalonnage qui a été fait en cette matière et soumet des propositions aux membres. Elle souligne aussi que d'autres ministères et organismes sont aussi en réflexion.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres échangent sur les propositions et conviennent : • de consulter les gestionnaires sur les propositions formulées; • d'intégrer des principes directeurs (règles de vie) en lien avec l'horaire variable; • de mettre en place les propositions formulées si celles-ci conviennent aux gestionnaires et, dans la négative, revenir au comité de direction. Il est aussi convenu : • de poursuivre la veille auprès des organisations publiques et privées en matière de gestion des horaires de travail et de proposer des projets-pilotes aux vice-présidents permettant ainsi de se positionner pour le prochain plan stratégique. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres qu'elle a été invitée, par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), à faire partie d'un comité de gouvernance relatif à la régionalisation de postes. À cet égard, la présidente indique qu'un comité de travail devrait aussi être créé à l'interne afin de supporter le comité de mise en œuvre mis en place par le SCT. M. Frenette échangera à ce sujet avec la présidente. La présidente invite les membres et leurs équipes à participer à la soirée de raccompagnement de la Société pour l'Opération Nez-Rouge du 13 décembre prochain. Enfin, la période de mise en candidatures des Prix Reconnaissance 2020 vient d'être lancée par l'Alliance des cadres de l'État. La présidente et chef de la direction invite les membres à regarder si des candidatures pourraient être soumises. Chacun des membres est ensuite invité à poursuivre le tour de table : <u>Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques</u> M^{me} Gauthier fait le point sur certains dossiers réglementaires sur lesquels les équipes travaillent actuellement. Elle souligne que les équipes sont fortement sollicitées.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc fait état des travaux en lien avec le projet de Loi sur l'amélioration des services à la clientèle. Il rappelle qu'un exercice a été fait afin de circonscrire les besoins et que si des mesures devaient être ajoutées, les vice-présidents sont invités à lui présenter directement. Il informe les membres qu'une rencontre devrait se tenir incessamment avec l'attaché politique du ministre afin de lui présenter et expliquer le régime d'assurance automobile. M. Leclerc fait état des travaux en lien avec la circulation des véhicules militaires. M. Leclerc indique qu'une 1^{re} table d'échanges s'est tenue avec des représentants de divers groupes de motocyclistes. Il souligne que cette rencontre a été enrichissante de part et d'autre. Une autre rencontre se tiendra d'ici la fin de l'année afin d'échanger sur l'accès graduel à la conduite. Enfin, compte tenu de tous les dossiers à traiter, les équipes sont fortement sollicitées. <u>Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information</u> M. Malenfant indique que le dernier trimestre a été plus difficile sur le plan de la stabilité des opérations et rappelle l'importance de limiter le plus possible les modifications au système du patrimoine. L'équipe de la Direction générale des solutions du patrimoine est fortement sollicitée pour mettre en œuvre certains ajustements découlant de projets de loi et cela génère beaucoup de pressions sur les équipes. M. Malenfant souligne que l'activité RÉVOLUtiON TI, visant le recrutement de nouvelles ressources en TI tenue lors d'un 5 à 8 dans les locaux de la Société la semaine dernière a été un succès. Près de 90 personnes étaient présentes et M. Malenfant explique le parcours qui leur était proposé.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Nadeau indique qu’une rencontre se tiendra avec les partenaires sur l’obligation éventuelle de munir les véhicules lourds d’un dispositif de consignation électronique (DCE) des heures de conduite et de repos. <u>M. Bernard Buteau, intérim, vice-présidence à l’indemnisation des accidentés</u> M. Buteau indique que le projet de Loi visant l’amélioration des services à la clientèle occupe certaines équipes, mais le tout avance rondement et la dynamique entre les équipes est bonne. Une rencontre s’est tenue dernièrement avec des représentants du Protecteur du citoyen. La rencontre avait notamment comme objectif d’établir un processus d’escalade de communication entre les équipes permettant de travailler en amont et aussi de cibler les cas systémiques, nous permettant ainsi de mettre en place les mesures correctrices. Les représentants du Protecteur ont salué l’initiative et ont confirmé avoir une excellente collaboration de la Société. M. Buteau informe les membres que le vice-président a débuté la tournée des employés. Des rencontres de direction se sont tenues avec les employés de la Direction générale des recours et de la couverture d’assurance. Ces rencontres ont été grandement appréciées, et ont permis d’avoir des discussions ouvertes sur divers sujets. La tournée de l’ensemble des directions de la VPIA sera complétée d’ici la fin de 2020. <u>Célyne Girard, vice-présidente à l’accès sécuritaire au réseau routier</u> M^{me} Girard informe les membres qu’elle rencontrera l’ensemble de ses gestionnaires les 13 et 14 novembre prochains. La rencontre sera axée principalement sur l’approche et la cohésion des services à la clientèle. Il sera aussi question du développement du modèle de Centres de services intégrés. L’acrostiche y sera aussi dévoilé. Les travaux afin d’établir le portrait des mandataires débutent. Cet exercice permettra aussi de voir quel pourrait être le portrait après l’implantation de la livraison 2 de CASA.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance</u> M. Frenette souligne que le rodage se poursuit à la suite de la livraison 1 de CASA. Les équipes travaillent fort sur la production des états financiers 2019 et certains éléments sont plus difficiles à extraire. Des équipiers de CASA sont en support pour trouver des pistes de solution. Toujours en lien avec la livraison 1 de CASA, des Kaizen sont en cours pour améliorer certains processus dans les paniers d'achats et ARIBA. Les actions qui en découleront pourront être réalisées au cours de l'année 2020. Quant aux outils en lien avec les ressources humaines, les commentaires sont très positifs quant à leur utilisation. L'équipe des ressources humaines est fortement sollicitée que ce soit pour les services-conseils quant à l'organisation du travail dans certaines vice-présidences ou pour les demandes opérationnelles qui sont fort élevées. Les employés demeurent engagés, mais la charge de travail demeure à surveiller.	
POINT 7 DIVERS 7.1 SUIVI DES ACTIONS EN SÉCURITÉ NUMÉRIQUES POUR LE 31 DÉCEMBRE 2019 – HUIS CLOS	M. Karl Malenfant fait état des différentes actions en cours en lien avec la sécurité numérique. Ce point a été traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS 8.1 ACROSTICHE VPASRR	M ^{me} Girard dépose l'acrostiche de sa vice-présidence et en explique la signification.	Célyne Girard
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 novembre 2019.	

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

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 26 novembre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités :

Catherine Bourque-Barrette, VPTI

Damien Bilodeau, VPTI

Sylvain Cloutier, CASA

Rodrigue Côté, VPRHFP

Éric Drouin, VPCRSV

Caroline Foldes Busque, CASA

Gleb Dubovets, CASA – Alliance

Martine Gagné, CASA – Alliance

Claude Guay, CASA – Alliance

Francine Lépinay, VPRHFP

Marie-Hélène Malenfant, VPRHFP

Guillaume Morand, VPRHFP

Elaine Olivier, VPRHFP

Claude Pigeon, VPCRSV

Daniel Pelletier, DVIEP

Nathalie Ouellet, VPCRSV

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté et l'ordre des sujets est modifié ainsi : • Point 3 : Décision – Budget 2020 et cadre financier 2020-2024 • Point 4 : Information – Politique de capitalisation • Point 5 : CASA	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 12 NOVEMBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 12 novembre 2019 est adopté.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 DÉCISION – BUDGET 2020 ET CADRE FINANCIER 2020-2024	M^{mes} Francine Lépinay, Elaine Olivier et Marie-Hélène Malenfant se joignent aux membres du comité. <u>Budget 2020</u> M^{me} Lépinay rappelle d’abord le contexte budgétaire et présente le budget des frais d’administration proposé pour 2020, lequel avait déjà été discuté lors de comités de direction antérieurs. M^{me} Olivier poursuit avec la synthèse des projets d’investissement 2020 alors que M^{me} Malenfant explique l’analyse des écarts du passif intermédiaire. Quant aux prévisions de la trésorerie, il n’y a aucun enjeu pour 2020. 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. • Le risque budgétaire est évalué à faible. • Une reddition de compte est faite trimestriellement au conseil d’administration sur le suivi des risques et des niveaux de services.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Il est recommandé de soumettre pour approbation au conseil d'administration : • Les budgets 2020 proposés : ○ Le budget du Fonds d'assurance, soit : – des produits de 1 686,4 M\$ et des charges de 1 507,5 M\$, pour un excédent de 178,9 M\$; – des immobilisations de 2,7 M\$. ○ Le budget de la Société, soit : – des produits de 286,6 M\$ et des charges de 278,1 M\$, pour un excédent de 8,5 M\$; – des immobilisations de 121,1 M\$. ○ Le budget pour des projets d'investissement de 141,1 M\$ pour 2020 soit : – 8,2 M\$ pour les postes et aires de contrôle routier; – 18,6 M\$ pour les projets administratifs; – 26,6 M\$ pour les projets de base en technologie de l'information; – 87,7 M\$ pour le projet CASA. Les membres approuvent la recommandation. <u>Cadre financier 2020-2024</u> Les invitées poursuivent avec le cadre financier 2020-2024. Les prévisions du remboursement du déficit cumulé respectent l'entente convenue avec le ministère des Finances. Enfin, selon les projections, les cibles de performance du plan stratégique en lien avec les frais d'administration devraient être atteintes sans problèmes. M^{mes} Lépinay et Olivier quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – POLITIQUE DE CAPITALISATION	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance présente les travaux, faits à ce jour, en lien avec la politique de capitalisation. Il rappelle d’abord le contexte légal et l’évolution de la politique de capitalisation qui a été mise en place alors que le régime d’assurance était déficitaire. En 2015, le régime étant pleinement capitalisé et le déficit résorbé, la politique devait maintenant faire en sorte d’assurer la pérennité du régime par une gestion adéquate des risques. La politique a ainsi été actualisée afin de prévoir un corridor de stabilisation (entre 100 % et 120 %) permettant notamment une remise lorsque le taux de capitalisation excède le corridor. À cet égard, le Conseil d’experts avait recommandé à la Société de faire évoluer sa politique afin de mettre en place un encadrement plus formel de l’utilisation des surplus de capitalisation. Ainsi, des analyses quant à l’utilisation possible du surplus de capitalisation ont été effectuées, les clients ont été consultés et ont confirmé que s’il devait y avoir une remise, le montant devra être de 50 \$ ou plus. Un étalonnage sur la gestion financière de certains régimes a aussi été fait. Des travaux ont été effectués avec la Caisse de dépôt et placement du Québec afin de valider les bornes de corridors appropriées grâce à 5 000 scénarios stochastiques pour les rendements des 10 prochaines années. Ces travaux ont permis de confirmer le maintien du corridor actuel (entre 100 % et 120 %). Ainsi, dans les cas où il y aurait une remise de 50 \$ ou plus, un crédit au compte client pourrait être fait dès que ce sera possible technologiquement. Enfin, afin d’assurer le lien entre le financement, la capitalisation et les placements, il est recommandé de créer une politique-cadre reliant chacune de ces politiques. Les discussions se poursuivront sur ce sujet avec les membres du comité actif passif et vérification en vue d’une approbation par le conseil d’administration. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 5 CASA POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	Les invités suivants se joignent au comité de direction : M. Sylvain Cloutier et M^{me} Caroline Foldes Busque de CASA, M^{me} Martine Gagné, MM Gleb Dubovets et Claude Guay de l’Alliance CASA et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l’évaluation des programmes.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	On débute par la revue l’appréciation globale des chantiers par livraison. • Livraison 0 - Conception globale : Terminée • Livraison 1 - Finance et fondations : Terminée mis à part le sous-processus planification de la main-d’œuvre et le règlement de certaines anomalies • Livraison 2 - Permis, immatriculation et Contrôle routier : Sera traité en détails au cours de la rencontre. • Livraison 3 - Indemniser et réadapter : Le « business Case » a été déposé à l’exécutif de la Société <u>Livraison 2</u> Le suivi des indicateurs est passé en revue. • Délais – À surveiller : Le projet pilote pour gagner en agilité dans le développement des RICEFW est positif toutefois, cela réduit temporairement la vélocité et il est possible que certains travaux du cycle 5 soient reportés au cycle 6. Les membres échangent sur différents enjeux dont le report de certains travaux au cycle 6. M. Glen Dubovets souligne qu’un des défis est la compréhension des RICEFW et leur portée. • Coûts – plan d’action en place : Travaux de réconciliation des écarts en cours. La date cible pour la fin des travaux est le 10 décembre. • Ressource de l’Alliance – À surveiller • Risques – À surveiller lors de la réactualisation en février 2020 • Bloquants – Plan d’action mis en place Les grands jalons du plan global par activités sont ensuite présentés. Les activités suivantes sont au vert : conversion, infrastructure et la gestion du changement et la formation. Un plan d’action est en cours pour les tests intégrés qui débiteront en janvier 2020 puisqu’un faible volume de scénarios d’essais est prêt, mais le tout devrait se résorber au cycle 6.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	L'appréciation globale des revues de l'assurance qualité faites par E/Y est au vert. Les membres échangent ensuite sur le meilleur moment où devrait se tenir la prochaine revue et conviennent qu'il serait optimal que celle-ci soit faite après le cycle 6, ce qui amènerait E/Y à produire un rapport pour le mois de mai ou juin 2020. Le suivi des activités du Bureau de transformation de la L2 est au vert. Enfin, il est souligné que le Centre de support a reçu sa certification primaire « Centre d'expertise » par SAP. Le prochain suivi du projet sera traité au comité de direction du 3 mars 2020. M. Malenfant remercie toute l'équipe pour le travail remarquable qui a été fait au cours de l'année. La présidente et chef de la direction abonde dans le même sens et demande de transmettre leurs félicitations aux équipes sur le terrain, pour cette année 2019 exceptionnelle! Les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Pelletier.	
POINT 5.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Aucune.	Comité de direction et DVIEP
POINT 6 DÉCISION – RISQUES OPÉRATIONNELS POINT 6.1 AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les risques liés aux affaires publiques et gouvernementales ainsi que ceux liés à la stratégie de sécurité routière. Onze risques ont été évalués à faible. Il souligne toutefois qu'un exercice sera fait en janvier prochain, avec ses gestionnaires, sur la notion de gestion de risques afin notamment d'évaluer si d'autres risques ne devraient pas être évalués.	Dave Leclerc
POINT 6.2 AFFAIRES JURIDIQUES	M ^{re} Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques, présente les risques liés à la conduite des affaires juridiques et l'analyse démontre que les trois risques analysés sont évalués à faible.	Gisèle Gauthier
POINT 6.3 INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés, présente les risques opérationnels en lien avec l'indemnisation et la réadaptation des accidentés de la route. Sur treize risques évalués, douze sont évalués à faibles et un est évalué à risque moyen soit :	Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Ne pas établir adéquatement le montant de l'indemnité de remplacement de revenu; M. Simard indique qu'un plan d'action a été déployé concernant les travailleurs autonomes et que le projet-pilote a permis de constater des résultats positifs. Une assurance qualité sera effectuée en 2020.	
POINT 7 DÉCISION – RISQUES D'ASSURANCES ET FINANCIERS POINT 7.1 RISQUES D'ASSURANCES – FINANCEMENT ET CAPITALISATION	M^{me} Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité. Elle résume les risques d'assurance reliés au financement qui est évalué à moyen compte tenu d'une insuffisance possible pour la période tarifaire 2022-2024 avec un taux de financement attendu de 97 %. Quant au risque d'assurance relié à la capitalisation, celui-ci demeure à faible.	Yves Frenette
POINT 7.2 RISQUES FINANCIERS – PLACEMENTS	M^{me} Malenfant poursuit avec les cinq risques reliés aux placements, en date du 30 juin 2019, qui sont évalués à faible. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 DÉCISION – GESTION DES RISQUES RAPPORT T4 2019	MM Rodrigue Côté et Guillaume Morand se joignent aux membres du comité. Les risques mis à jour ayant été expliqués précédemment, M. Morand résume les faits saillants du rapport T4-2019. M. Morand quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES LGCE	M. Rodrigue Côté poursuit et 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} août au 31 octobre 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> 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 10 INFORMATION – PROGRAMME DE	MM Éric Drouin et Claude Pigeon de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
RECONNAISSANCE DES BONS COMPORTEMENTS	véhicules se joignent aux membres du comité. M. Drouin explique que la démarche visant à reconnaître les bons comportements des propriétaires et exploitants de véhicules lourds a notamment comme objectifs : • d'améliorer la conformité des PEVL et le bilan routier; • d'améliorer l'expérience client. Les orientations proposées sont : • la définition des bons comportements doit être en cohérence avec les modalités d'évaluation et d'intervention prévues à la politique PEVL; • la démarche doit : ○ être encadrée de façon à ne pas inclure les PEVL à risque; ○ être équitable et les bénéfices doivent être accessibles de façon à encourager l'adoption de bons comportements de façon durable; ○ prendre en considération les pratiques des autres administrations canadiennes; ○ se faire en concertation avec l'industrie et les partenaires gouvernementaux. M. Drouin explique ensuite l'étalonnage qui a été fait dans d'autres provinces. Il explique comment ont été définis les bons comportements des PEVL et souligne que l'approche a été convenue avec l'industrie et nos partenaires. Il termine en expliquant les mesures envisagées visant à reconnaître les bons comportements et l'admissibilité au <i>Programme de reconnaissance des bons comportements</i>. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe pour le travail fait dans ce dossier et le leadership dont ils ont fait preuve. M. Drouin quitte la rencontre.	
POINT 11 INFORMATION – BILAN DE LA PERFORMANCE – FAITS SAILLANTS DU 3 ^E TRIMESTRE	M^{me} Nathalie Ouellet, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint aux membres du comité. M. Pigeon fait d'abord état de quelques statistiques au regard du contrôle sur route, en postes et aires de contrôle, les contrôles en entreprise et les activités de prévention et sensibilisation. Celles-ci démontrent une augmentation des interventions et un meilleur ciblage sur les éléments ayant le plus d'impacts sur la sécurité routière.	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Pigeon poursuit plus en détail avec les activités ayant trait au comportement du conducteur, à la sécurité des véhicules, aux enquêtes en entreprises et aux activités relatives à la protection des infrastructures. Quant aux signalements, ils sont en hausse et 42 % de ceux-ci étaient assez précis pour permettre une intervention. M^{me} Ouellet résume les activités de préventions qui ont été faites en cours d'année. Celles-ci sont aussi en hausse et ont notamment permis l'amélioration sur les thèmes abordés dont notamment les angles morts des véhicules lourds. M. Nadeau termine en résumant les principales activités qui se tiendront en 2020. La présidente et chef de la direction soulignent que ces résultats sont le reflet du travail effectué depuis plusieurs années et elle félicite les équipes. M. Nadeau souligne que l'industrie était aussi satisfaite des résultats. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 12 INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M^{me} Catherine Bourque-Barrette, de la vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité. Elle résume d'abord le portefeuille de projets du Plan de base en technologie de l'information sur une base pluriannuelle (2017-2021) et qui comprend 30 projets autorisés pour un total d'investissement de 38,1 M\$. Au 2 novembre 2019, 7 projets sont terminés, 19 sont en cours, 3 ont été annulés et 1 est en planification. Une libération de 8 % du montant total est anticipée. M^{me} Bourque-Barrette poursuit avec la vision annuelle au 2 novembre 2019. M^{me} Bourque-Barrette quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 13 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (HUIS CLOS)	M. Damien Bilodeau de la vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité. Il résume ce qui a été fait en termes de sécurité de l'information numérique. Ce point est traité à huis clos. Les membres échangent sur divers éléments et M. Bilodeau répond aux questions. M. Bilodeau quitte la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction invite les membres à participer à la Soirée SAAQ Nez-Rouge le 13 décembre prochain. La plupart des membres soulignent qu'ils seront présents. Elle termine en soulignant que la PDG de la CNESST a remercié la présence d'employés de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules qui ont été parler de prévention lors du Grand Rendez-vous en santé et sécurité au travail tenu à la fin octobre.	Nathalie Tremblay
POINT 15 DIVERS	Aucun.	
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 17 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 17 décembre 2019.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 17 décembre 2019

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Rodrigue Côté, intérimaire VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Célyne Girard, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Claudette Viau, intérimaire VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités : Béatrice Farand, VPAPSPR
 Daniel Pelletier, DVIEP

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 26 NOVEMBRE 2019	L'aide-mémoire du comité de direction du 26 novembre 2019 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, des décrets et des arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 DÉCISION – SIGNATURE ORGANISATIONNELLE – UNIFORMISATION DE LA SIGNATURE COURRIEL	M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, se joint aux membres du comité afin de faire une proposition sur l'uniformisation de la signature courriel. À la Société, près de 500 types de signatures différentes ont été répertoriées. Après avoir fait de l'étalonnage auprès d'autres organisations, il est recommandé d'avoir une seule signature pour l'ensemble de l'organisation. Chaque employé sera invité à utiliser cette signature et un guide sera rédigé d'ici l'été pour être ensuite mis à leur disposition. Cette proposition est à coût nul. Les membres suggèrent d'ajouter le nom de la vice-présidence dans la signature ainsi qu'un court message sur la confidentialité du courriel, puisque cela fait partie des bonnes pratiques. Une vérification sera faite par rapport à certaines exigences du Barreau ainsi que ce qui se fait ailleurs par rapport aux signatures courriel des membres du Barreau. Enfin, il est précisé qu'il n'y aura pas de contraintes quant à l'ajout de titres (ex. CPA, ingénieur, commandant, lieutenant, etc.) dans la signature courriel. M. Malenfant souligne qu'il va vérifier s'il serait possible de faire un balayage des signatures par la VPTI, et ainsi supporter la Direction des communications et des relations publiques qui pourrait faire de l'assurance-qualité. Les membres sont en accord avec la proposition avec les ajustements proposés. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 5 INFORMATION – PLANIFICATION	M. Daniel Pelletier, de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se	Daniel Pelletier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
ANNUELLE 2020 DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES	joint aux membres du comité de direction afin de présenter la planification annuelle des dossiers de sa direction pour 2020. Ces mandats touchent soit de la surveillance, de l'audit ou de l'évaluation de programmes. M. Pelletier souligne aussi que sa direction coordonne les mandats que le Vérificateur général du Québec ainsi que les co-auditeurs viennent faire à la Société. Les membres échangent sur quelques éléments. M. Pelletier quitte la rencontre.	
POINT 6 INFORMATION – BILAN ENTRAIDE	M^{me} Claudette Viau, directrice de la campagne Entraide 2019 à la Société fait le bilan de la dernière campagne. L'objectif financier de 100 000 \$ a été dépassé de 11,77 % puisque nous avons amassé 111 770 \$. Quant au nombre de donations, il a été de 1 146 alors que l'objectif était de 1 200 toutefois, le nombre de donateurs a quand même augmenté de 30 par rapport à l'an dernier. Le nombre de dons majeurs est de 19 alors que l'objectif était de 10. M^{me} Viau fait état des dons amassés par activités. Le moitié-moitié a connu un vif succès. M^{me} Viau termine avec les bons coups du comité Entraide et les pistes d'amélioration. Les membres félicitent et remercient M^{me} Viau pour son engagement à titre de directrice de campagne. À la demande de la présidente et chef de la direction, M^{me} Viau accepte d'être de nouveau la directrice de la campagne Entraide l'an prochain.	Claudette Viau
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les sujets traités lors du conseil d'administration et de ses comités tenus au cours des dernières semaines. Aucun enjeu n'a été soulevé. La présidente et chef de la direction souligne que la Société est disposée à participer à la réflexion et aux travaux découlant du livre vert portant sur l'organisation policière au Québec et qui devrait être présenté prochainement.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	La présidente et chef de la direction indique qu'elle a participé à une 1^{re} rencontre du comité de gouvernance portant sur la régionalisation de postes, piloté par le Secrétariat du conseil du trésor. À cet égard, elle tiendra une rencontre avec certains vice-présidents, en janvier prochain, relativement à un questionnaire que nous aurons à compléter sur le sujet. En terminant, la présidente et chef de la direction tient à remercier les 221 employés qui ont participé à la soirée SAAQ Nez-Rouge le 19 décembre dernier. Chacun des membres est ensuite invité à poursuivre le tour de table : <u>M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Nadeau fait état de l'avancement des travaux avec le comité paritaire concernant les modalités de la mise en œuvre de la convention collective 2015-2020. Une rencontre s'est tenue entre des intervenants de la Société, du ministère des Transports et de l'Union des producteurs agricoles sur des modifications réglementaires relatives à certains véhicules agricoles. À cet égard, la présidente et chef de la direction demande à ce qu'on suive le dossier de près afin de voir s'il y aura des impacts systémiques du côté de l'accès au réseau routier avant la livraison 2 de CASA. <u>M^{me} Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques</u> M^{me} Gauthier indique que les équipes sont fortement sollicitées et elle précise qu'elle doit gérer les priorités des demandes provenant des clients, et que dans ce contexte, il est possible que des validations soient faites auprès des équipes quant à l'urgence de certaines demandes. M^{me} Gauthier tient à souligner que l'ambiance de travail est bonne et qu'une belle complicité s'est créée entre son équipe et les différents intervenants des vice-présidences. Les membres confirment la même chose de leur côté.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc résume la rencontre qui s’est tenue avec certains membres du Cabinet du ministre des transports et qui portait sur le projet de loi sur l’amélioration du service à la clientèle. Il a aussi été question du rapport moto, et fort probable que sa diffusion se fera en février, soit en même temps que le 1^{er} salon de la moto en 2020. Pour le rapport moto, M. Leclerc souligne que certaines recommandations pourraient être mises de l’avant avant l’arrivée de CASA. Toujours lors de cette rencontre, des échanges se sont aussi tenus sur les véhicules outils. Une deuxième table d’échanges se tiendra cette semaine avec des représentants de divers groupes de motocyclistes. M. Leclerc souligne que l’expertise de l’actuariat est intéressante et importante dans le cadre de ces échanges. M. Leclerc souligne qu’avec l’arrivée de nouveaux modes de transports, certaines informations sur la couverture d’assurance circulent, alors que la Société n’a pas été consultée. À cet égard, la présidente et chef de la direction mentionne qu’une rencontre d’échanges se tiendra sur ce sujet en janvier. <u>M. Rodrigue Côté, intérim, vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance</u> Dans le cadre de la fermeture d’année, M. Côté indique que les équipes ont beaucoup de priorisation à faire dans leurs travaux. Les équipes travaillent fort et la fatigue se fait sentir toutefois, elles sont fières du travail accompli en cette 1^{re} année de rodage à la suite de l’implantation de la livraison 1 de CASA. <u>M^{me} Claudette Viau, intérim, vice-présidence à l’indemnisation des accidentés</u> M^{me} Viau souligne que les actions mises en place afin d’améliorer le pourcentage des appels répondus dans un délai de 3 minutes portent ses fruits. Fort probable que la cible de 80 % sera respectée en début d’année 2020.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	M^{me} Viau souligne qu'un nouvel outil d'accompagnement a été développé pour les agents d'indemnisation (AGI). Cet outil servira de référence et de recherche d'information nécessaire au travail de l'AGI. Il regroupe plusieurs outils internes, procédures, aide-mémoire, etc. développés au fil du temps. En terminant, M^{me} Viau indique que les indicateurs de performance sont positifs et cette information est transmise aux équipes, leur permettant ainsi de voir le résultat de leur travail. <u>M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> M^{me} Girard souligne que le temps de réponse dans les centres d'appels s'améliore, mais il demeure tout de même difficile d'atteindre la cible. Les travaux découlant de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile débuteront en janvier prochain. Huit personnes seront affectées aux travaux. Afin de minimiser les impacts dans les durées de déplacement des employés découlant de la construction du Réseau express métropolitain (REM), un bureau satellite a été mis en place à Saint-Jérôme. Ainsi, seize employés ont choisi d'y travailler et l'impact est très positif pour eux. M^{me} Girard tient à remercier les équipes de la VPTI et VPRHFP qui ont fait en sorte que tout soit fonctionnel dès leur 1^{re} journée à cet endroit. Le nouveau centre de services de Bonaventure est ouvert depuis le 2 décembre. Celui-ci avait été relocalisé temporairement dû à un feu qui avait détruit le bâtiment où étaient localisés les bureaux de la Société il y a plus d'un an. M^{me} Girard indique que depuis quelques semaines, certains bureaux sont ouverts le samedi afin de répondre à la demande pour les examens de conduite pour la classe 1 (véhicules lourds) ainsi que pour les nouveaux arrivants. M^{me} Girard termine en mentionnant que les équipes demeurent mobilisées malgré la charge de travail.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information</u> M. Malenfant fait le pont avec le point 8 de l'ordre du jour qui traite de l'organisation CASA et l'atelier de planification collaboratif («Big room planing »). Il présente d'abord un modèle de Gartner selon lequel l'organisation par service s'appuie sur une structure organisationnelle appropriée et un mécanisme de prise de décision de type fédéré, et comment passer d'une organisation hiérarchique à une structure basée sur des équipes multidisciplinaires responsables. Il explique ensuite le nouveau mode de fonctionnement en tribus, chapitres et escouades ainsi que les défis que cela implique dans la planification des travaux puisque chacun est interdépendant. C'est ainsi que pour le cycle 6 de la livraison 2 de CASA, les équipes qui livrent la solution se sont réunies afin de planifier ensemble les travaux permettant de voir les impacts et interdépendances entre les différents livrables et identifier les risques et les mesures de mitigation. Cette planification s'est étalée sur 3 jours alors que cela prenait plusieurs semaines antérieurement. À la fin de cet exercice de planification, les équipiers étaient confiants d'atteindre les objectifs et respecter les échéances.	
POINT 8 DIVERS 8.1. INFORMATION – BRP	Ce point a été traité à l'intérieur du point 7.	Karl Malenfant
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 11 février 2020.	

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.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 25 février 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction (9 h à 11 h 15)

Damien Bilodeau, VPTI, intérimaire (9 h à 10 h 25)

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI (10 h 25 à la fin)

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR (relève PCD à compter de 11 h 15)

Martin Simard, VPIA

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités :

Sylvie Chabot, VPRHFP

Rodrigue Côté, VPRHFP

Francine Lépinay, VPRHFP

Vicky Maranda, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

François Tailleux, VPRHFP

Lyne Vézina, VPAPSPR

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 11 FÉVRIER 2020	L'aide-mémoire du comité de direction du 11 février est approuvé avec une modification au point 5.2.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels. Chacun des éléments inscrits au tableau est passé en revue par les membres et ceux-ci font part des enjeux ou particularités qui y sont reliés.	Comité de direction
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration (CA) et de ses comités tenus précédemment. La présidente souligne que les membres du CA ont grandement apprécié l'atelier portant sur le prochain plan stratégique. Le point a aussi été fait sur CASA au comité CTI/CAPV ainsi qu'au CA via les présidents du comité CTI/CAPV. Le conseil d'administration a demandé à avoir un état de situation sur CASA mensuellement et, à cet égard, un CTI/CAPV et un CA ont été ajoutés en mai. La présidente et chef de la direction fait part aux membres des résultats annuels de la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). La CDPQ affiche un rendement annualisé de 8,1 % sur 5 ans et un rendement de 10,4 % pour l'année 2019. Pour le Fonds d'assurance automobile du Québec, les résultats indiquent un rendement annualisé de 7,7 % sur 5 ans et un rendement de 10,0 % pour la dernière année. La présidente et chef de la direction souligne que deux cadres de la Société sont finalistes pour le prix reconnaissance de l'Alliance des cadres soit : M^{me} Claudette Viau (Grand-Prix de l'Alliance qui reconnaît l'ensemble de la carrière) et M. Jean-Philippe McKenzie (Gestionnaire leader). Elle les félicite pour leur nomination et leur souhaite bonne chance pour le gala qui se tiendra le 1^{er} mai prochain. La présidente et chef de la direction félicite les différents intervenants qui sont intervenus dans la gestion de l'accident d'automobile impliquant un client et un évaluateur de la Société dans le cadre de ses fonctions. Malheureusement, le client a perdu la vie.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	Elle souligne que l'employé a tenté de retourner chercher le client qui était resté dans la voiture avant que celle-ci ne soit percutée par un train. À cet égard, la présidente demande de voir les possibilités de reconnaissance relativement au geste de bravoure de cet employé (ex. médaille de civisme ou autre). L'enquête du coroner est en cours en lien avec cet accident. Chacun des membres est ensuite invité à poursuivre le tour de table : <u>M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Nadeau informe les membres qu'il a, pour une 4^e fois, été faire une présentation à une cohorte de futurs finissants au baccalauréat en sécurité publique. Ceux-ci ont apprécié cette présentation qui portait, entre autres, sur la méthode d'élaboration du plan stratégique de la Société. M. Nadeau souligne qu'il a fait la moitié de sa tournée provinciale des bureaux de CRQ. À ce jour, les commentaires reçus sur le terrain par rapport au cheminement de CRQ sont très positifs. Il termine son point avec les rencontres du comité paritaire. <u>M^{me} Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques</u> M^{me} Gauthier indique que les légistes sont très occupés notamment par des travaux en lien avec des modifications réglementaires. Elle souligne leurs difficultés à parfois avoir des orientations claires et arrêtées. Elle rappelle qu'il est possible que des validations soient faites auprès des équipes quant à l'urgence de certaines demandes. <u>M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc résume les principaux dossiers en lien avec le Cabinet du ministre des Transports.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance</u> M. Frenette souligne que le comité local sur l'organisation du travail, tenu dernièrement, en a été un exceptionnel notamment par le positivisme des membres et leur mobilisation. Les employés de la Direction générale des ressources humaines visés par le transfert des activités de la paie au Centre de services partagés ont remercié la gestion sur la façon dont cela a été fait. <u>M^{me} Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> M^{me} Girard informe les membres de certains tests faits par le Bureau de transformation en lien avec une plaque d'immatriculation afin de tester et d'intégrer le nouveau processus qui sera mis en place en 2021. Les entrevues pour recruter le nouveau directeur général se tiendront à la mi-mars. La directrice générale termine la tournée des mandataires cette semaine. Généralement, ceux-ci ont manifesté leur intérêt de continuer leurs opérations. <u>M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> M. Simard indique qu'il poursuit sa tournée des employés qui se fait en petits groupes. À ce jour, les échanges sont très positifs. Celle-ci devrait se terminer au printemps. Un comité de gestion VPIA élargi se tiendra le 26 février. M. Simard informe les membres des objectifs de cette rencontre et souligne que la moitié des gestionnaires sont à la VPIA depuis moins de 2 ans. M. Simard termine en indiquant que les efforts se poursuivent afin d'améliorer le temps de réponse au centre d'appels.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information</u> M. Malenfant souligne que les ajustements apportés à la structure administrative de la VPTI/CASA, en janvier dernier, sont reçus très positivement. M. Malenfant indique qu'ils recensent toutes les demandes qui sont entrées et qui entrent afin de les catégoriser et en faire un suivi mensuel au scrum exécutif. Le comité d'évaluation qui analysera les offres reçues en lien avec le Centre de relations clients débutera ses travaux sous peu. La planification du cycle 7 du projet CASA prévue le 9 mars prochain est débutée. Pour ce faire, 200 personnes sont mobilisées pour cet exercice. Un même exercice avait été fait pour planifier le cycle 6 et l'expérience démontre que c'est la bonne chose à faire. Toujours dans CASA, les patrons d'intégration qui ont été développés, et qui définissent un parcours client de bout en bout, sont efficaces puisqu'ils ont permis de mieux comprendre les interdépendances entre les développements ainsi que d'identifier certains développements planifiés en double.	
POINT 5 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT DE LA L1 – SUIVI	M^{mes} Francine Lépinay, Karine Morneau, Sylvie Chabot, Vicky Maranda et M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à la rencontre. À tour de rôle, les invités passent en revue l'état de situation du déploiement de la livraison 1 pour les volets suivants : ressources humaines, financières, gestion de la relation avec les partenaires et l'intelligence d'affaires. De façon générale, les choses évoluent normalement à l'exception de quelques points à surveiller, mais qui sont pris en charge. Un retour est fait sur les modes de collaboration mis en place avec les rôles et responsabilités des vice-présidences, des propriétaires de processus, du Service du rodage et du Centre de support CASA.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – PLAN DE DÉPLOIEMENT DE LA L1 – SUIVI	Nous avons atteint 80 % des bénéfices attendus pour 2019. L'écart se situe aux escomptes pour le paiement rapide et un projet spécifique sera mis en place pour travailler à récupérer ces bénéfices. Ainsi, considérant que la livraison 1 entre graduellement dans sa phase de consolidation et que les modules restants à livrer et les améliorations attendues par le propriétaire seront pris en charge, la VPRHFP ne fera plus de reddition de comptes statutaire sur la livraison 1. Le comité de direction sera informé au besoin à l'exception du suivi des bénéfices qui sera suivi de façon assidue. Les membres sont d'accord avec cette recommandation et félicitent les équipes. M^{mes} Francine Lépinay et Sylvie Chabot quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES RH	M^{me} Karine Morneau poursuit avec la reddition de comptes en ressources humaines. Elle passe en revue le napperon qui fait état des principaux indicateurs du domaine RH, des réalisations marquantes de 2019, des tendances en ressources humaines et les priorités 2020 par vice-présidence. Les membres échangent sur différents éléments et enjeux RH. Ceux-ci sont très satisfaits de l'information qui y est présentée. Le napperon sera présenté au semestre.	Yves Frenette
POINT 7 INFORMATION – BILAN PROJET PILOTE TÉLÉTRAVAIL	M^{me} Karine Morneau poursuit avec le bilan du projet-pilote sur le télétravail lancé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et qui a débuté au début 2019. À la Société, 41 employés ont participé au projet-pilote et les résultats sont très positifs tant de la part des participants que de leurs gestionnaires. Il est à noter que la disponibilité et le bon fonctionnement des outils technologiques ont facilité les choses. Ainsi, au printemps 2020, nous confirmerons auprès du SCT notre volonté de poursuivre le télétravail. Le recensement des besoins par vice-présidence sera bientôt finalisé afin de voir la possibilité d'ajouter d'autres télétravailleurs, et ce, dès mars 2020. La Direction générale des ressources humaines poursuivra la cueillette d'information auprès des télétravailleurs et leurs gestionnaires afin de mesurer leur satisfaction. Au final, et dès que le SCT rendra officiel l'ouverture au télétravail à l'ensemble de la fonction publique, une politique interne relative au télétravail sera présentée au comité de direction. Les membres du comité sont très satisfaits des résultats. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES DRMI 2019 ET PLANIFICATION 2020	MM. Rodrigue Côté et François Tailleux de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent à la rencontre afin de présenter les principaux indicateurs en lien avec les activités de la Direction des ressources matérielles et immobilières. MM Côté et Tailleux passent en revue les différents indicateurs dont notamment l'état du parc immobilier, l'occupation des espaces à bureau, la gestion des baux, les postes de contrôle routier et les activités en aménagement. Ils poursuivent avec les réalisations marquantes de 2019 et les principaux projets à réaliser en 2020. Les membres sont très satisfaits de l'information qui leur a été présentée et félicitent les équipes pour leur travail. M. Tailleux quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 9 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUELLE DES CONTRATS ET ENTENTES 2019 ET PLANIFICATION 2020	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance poursuit avec la reddition de comptes annuelle des contrats et des ententes au 31 décembre 2019. Elle brosse le portrait des contrats en nombre, en valeur, en type ainsi que le portrait des ententes. Les membres échangent sur les ententes afin d'avoir de l'information supplémentaire. Elle passe ensuite en revue les indicateurs en lien avec le processus et analyse du besoin et ceux en lien avec le suivi et la gestion du contrat. Des mesures sont en place pour les indicateurs qui ne sont pas au vert. M^{me} Maranda poursuit avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} janvier 2020 au 30 juin 2021. Les membres remercient M^{me} Maranda et celle-ci quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 10 DÉCISION – PROGRAMMATION DE LA RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE POINT 10.1 ORIENTATION EN MATIÈRE DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M^{me} Lyne Vézina de la vice-présidence aux affaires publiques et gouvernementales et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité. M^{me} Vézina soumet aux membres des orientations en matière de recherche en sécurité routière. Elle rappelle d'abord qu'en collaboration avec le Fonds de recherche du Québec (FRQ), la Société a mis sur pied un Programme de recherche en sécurité routière qui a pris fin en 2018. La Société s'est aussi associée au FRQ pour créer le Réseau de recherche en sécurité routière (Réseau) qui visait le partage et la diffusion des connaissances et de l'innovation en parallèle à la formation des chercheurs en sécurité routière.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10.1 ORIENTATION EN MATIÈRE DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE (SUITE)	M^{me} Vézina résume les avantages et inconvénients reliés à ce type de collaboration. De l'étalonnage a aussi été fait pour examiner la manière de financer la recherche dans d'autres ministères et organismes. À la lumière de ces analyses, il est recommandé : • De maintenir le Réseau de recherche en sécurité routière avec une programmation de recherche hybride basée sur les trois approches suivantes : ○ Renouvellement de l'entente Société-FRQ pour l'action concertée thématique ○ Gestion interne du financement à l'aide de contrats et subventions ○ Réalisation de recherche à l'interne. De plus, les orientations suivantes sont proposées en matière de programmation de recherche à la Société : • Procéder à l'inventaire de besoins de recherche auprès des vice-présidences • Prioriser les besoins et établir une programmation alignée sur la stratégie de prévention en sécurité routière 2021-2023 • Identifier les approches à privilégier pour chacun des besoins • Analyser les demandes de subventions des chercheurs selon le cadre prescrit dans la Politique de subvention de recherche en sécurité routière. • Établir les demandes budgétaires en fonction des besoins identifiés et des plans d'action découlant de la stratégie de prévention en sécurité routière 2021-2023. Après plusieurs échanges, les membres approuvent les orientations proposées.	
POINT 10.2 POLITIQUE DE SUBVENTION DE RECHERCHE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M^{me} Vézina poursuit avec la demande d'approbation de la Politique de subvention de recherche en sécurité routière. Elle explique que pour donner suite à une recommandation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, une mise à jour de la politique a été faite en y incluant une procédure de traitement des demandes et une grille d'évaluation. Une modification au répertoire des pouvoirs délégués est aussi proposée. Les membres approuvent la politique révisée ainsi que la procédure s'y rattachant. M^{me} Lyne Vézina quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 12.1 CONTRIBUTION D'ASSURANCE ET TARIFICATION ADMINISTRATIVE 2022-2024	Le document Politique de divulgation financière est déposé.	Yves Frenette
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 10 mars 2020.	

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 10 mars 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Jean-Philippe McKenzie intérimaire, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Jessica Tabouillet Adjointe administrative

Invités :

Damien Bilodeau, VPTI

Catherine Bourque-Barrette, VPTI

Guy Brisson, VPTI

Diane Bronsard, VPTI

Sylvain Cloutier, VPTI

Rodrigue Côté, VPRHFP

Gleb Dubovets, Alliance

Michel Dumas, Alliance

Martine Gagné, Alliance

Claude Guay, Alliance

Francine Lépinay, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Daniel Pelletier, DVIEP

Chantal Rouleau, Alliance

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté et les sujets suivants sont reportés : • 5.3 Décision – Plan de sécurité de l'information numérique • 9 Dotation en continu Le point 11.1 Prévention du COVID-19 sera traité après le point 4.	Comité de direction
POINT 2 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 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction invite les membres à faire preuve de bienveillance envers eux et leurs équipes en cette période où la charge de travail est très élevée pour tous. La fatigue se fait sentir et les membres soulignent, pour la plupart, qu'ils la ressentent dans leurs équipes. De plus, comme le budget provincial sera déposé aujourd'hui, il est fort probable que l'étude des crédits pour le portefeuille Transport se tienne au début du moins d'avril; il faut donc prévoir la préparation de chacun en conséquence. Quant au dossier portant sur le coronavirus (Covid-19), la présidente et chef la direction indique que le comité pandémie a été réactivé. De plus, plusieurs communications ont été émises par différents organismes (SCT, Affaires internationales, etc.). À cet égard, elle souligne qu'il est important de centraliser l'information. M. Tony Beaulieu sera la personne responsable du comité pandémie. Le comité actif-passif et vérification ainsi que le conseil d'administration ont été reportés respectivement au 19 et 23 mars, et ce, afin de pouvoir déposer les états financiers 2019 qui ont été produits avec le nouveau système.	Nathalie Tremblay
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	Les invités suivants se joignent au comité de direction : MM Guy Brisson et Sylvain Cloutier et M ^{mes} Diane Bronsard de la VPTI, M ^{mes} Martine Gagné, Chantal Rouleau, MM Michel Dumas, Gleb Dubovets et Claude Guay de l'Alliance et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chargé de projet CASA débute la présentation en passant d'abord en revue : l'échéancier global par livraison et l'appréciation globale des indicateurs de chantier. Pour ce dernier, la mise à jour des indicateurs globaux est tributaire des résultats d'ajustements en cours soit ceux sur la portée et la gestion de l'entente. M. Malenfant poursuit avec les grands jalons du plan global par activité et explique chacun d'eux, soit : • Conversion – évolution normale. M. Malenfant souligne que le 1^{er} essai de conversion plein volume des données transactionnelles a été complété avec moins de 1 % de rejets et représentant 55 % des objets de conversion. Le prochain essai plein volume sera fait en juillet prochain et intégrera de nouveaux objets de données. Quant à la conversion des données informationnelles, une solution est en élaboration entre l'Alliance et la Société afin de répondre aux besoins, et la solution devra être convenue pour la fin du cycle 7. • Infrastructure – évolution normale. • Tests intégrés (TI) : ○ Évolution normale : La mécanique d'essai et de suivi est mise en place et validée et les principaux outils d'essais sont fonctionnels et testés avec succès. ○ À surveiller : Retard dans certains processus qui doivent être testés au travers des cycles d'essais intégrés 2 à 6. Sur ce point, M. Claude Guay indique qu'il est important de ne pas couper dans les tests finaux puisque cela nous mettrait à risque. • Sécurité – évolution normale. Le défi demeure dans l'organisation du travail versus les rôles et responsabilités des employés en fonction des nouveaux processus.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	• Cycles de réalisation – plan d'action mis en place. Pour ce point, M. Guy Brisson explique que la portée de la livraison 2 comprend la réalisation de 493 sous-processus d'affaires. Il explique les composantes de ces processus qui comprennent majoritairement des RICEFW, soit des développements sur mesure qui permettent de compléter les composantes SAP. M. Brisson explique les types de RICEFW et le nombre associé à chacun. Les membres échangent sur ceux-ci puisque le chemin critique du projet est dicté par la capacité à développer, à tester et à fermer des RICEFW. M. Gleb Dubovets souligne qu'il y a plusieurs RICEFW en cours et non terminés et qu'il serait important de se concentrer sur la finition des RICEFW débutés. • M^{me} Diane Bronsard poursuit sur les constats relatifs à la réalisation des RICEFW et explique les principaux facteurs ayant un impact sur la vitesse. Elle souligne qu'en fonction de la vitesse à ce jour, il ne sera pas possible de livrer l'ensemble des RICEFW pour le 31 décembre 2021. Une analyse préliminaire a déjà permis d'identifier les RICEFW qui pourraient être reportés sans impacter les niveaux de services ou la prestation de service planifiée à être livrée. • La présidente et chef de la direction souligne qu'une décision sera prise en avril quant aux RICEFW qui pourraient être reportés, soit ceux qui n'ont pas d'impacts directs sur la prestation offerte aux clients. M. Malenfant termine en résumant brièvement le suivi financier, et les risques de réalisation de la livraison 2. M. Jean-Philippe McKenzie, intérimaire à la vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier termine avec les faits saillants pour le volet gestion de changement et formation. Il précise que les mandataires de la Société seront rencontrés à l'automne afin de leur partager le contenu des orientations et décisions d'affaires qui auront un impact auprès d'eux. Toutes les personnes présentes sont en accord et confortables avec ce qui a été présenté. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Daniel Pelletier.	
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Aucune.	Comité de direction et DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 CYBERSÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (HUIS CLOS) POINT 5.1 INFORMATION – RISQUES DE DIVULGATION DE DONNÉES SENSIBLES (HUIS-CLOS)	M. Damien Bilodeau de la vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité pour ce point. Lui et M. Karl Malenfant résument ce qui a été fait en termes de sécurité de l'information numérique. Ce point est traité à huis-clos. Les membres échangent sur divers éléments et M. Bilodeau répond aux questions.	Karl Malenfant
POINT 5.2 INFORMATION- CENTRE DE CYBERDÉFENSE (HUIS-CLOS)	MM Bilodeau et Malenfant poursuivent avec le plan de réponse aux incidents de sécurité de l'information numérique et arrimage avec la gestion de crise. Ce point est traité à huis-clos.	Karl Malenfant
POINT 5.3 DÉCISION- PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE	Ce point est reporté.	
POINT 6 INFORMATION – ENQUÊTE DE SÉCURITÉ	M^{mes} Francine Lépinay et Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité. M^{me} Morneau rappelle que la Société procède déjà à des enquêtes pré-emploi pour certains postes sensibles. Les cas de vol d'information auprès d'entreprises et de ministères et organismes ayant pris de l'ampleur, la Société a décidé d'accentuer ses mesures en la matière. Une analyse a permis d'identifier les emplois les plus à risques et certains contrôles à améliorer. Les emplois identifiés les plus à risques sont : • Ceux avec un risque de vol d'information • Ceux ayant accès physique à des lieux sensibles • Ceux avec un risque de fraude financière • Ceux ayant un risque important de corruption/collusion Selon ces mêmes critères, 1 000 personnes occupant des postes sensibles ont été ciblées. En plus des enquêtes pré-emploi, il est prévu d'appliquer ce contrôle d'enquêtes de sécurité et de solvabilité pour toutes les personnes en emploi qui ont des accès privilégiés à l'information. Le processus d'enquête pré-emploi est dorénavant intégré dans les pratiques de dotation de tous les postes sensibles.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Le mandat des enquêtes a été confié à la Sûreté du Québec qui transmettra un rapport à la Direction générale des ressources humaines. Ce rapport portera seulement sur les éléments jugés problématique. Un comité interne composé de cinq gestionnaires qui seront soumis à un engagement de confidentialité feront l'analyse des cas soumis par la SQ et qui auront été préalablement anonymisé. Le comité produira un avis et le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance ira vers les vice-présidences concernées. Dans le cas où l'avis visera un employé de la VPRHFP, celui-ci sera acheminé à la présidente et chef de la direction. Chaque cas sera analysé et traité de façon spécifique, dépendamment des risques et des mesures de mitigation qui pourront être mise en place. Les membres échangent sur certains éléments dont le délai de réception des rapports de la SQ lorsque nous serons en processus de dotation. Le délai serait alors de 15 jours. La fréquence de ces enquêtes en emploi reste à déterminer. On vise avoir terminé ces enquêtes en emploi d'ici le 31 décembre 2020. Les membres sont en accord avec les orientations proposées et félicitent les intervenants qui ont travaillé sur ce dossier.	
POINT 7 INFORMATION – STRATÉGIE DE PRÉVENTION ROUTIÈRE ET INVESTISSEMENTS POINT 7.1 REDDITION DE COMPTES 2019 7.1.1 BILAN DES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES SOUTENANT LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général résume le bilan des contributions financières soutenant la mission de la Société en sécurité routière. Le montant octroyé pour les contributions financières soutenant la mission de la Société en sécurité routière a été de 2 135 164 \$ en 2019, tandis que le budget initial était de 1 682 202 \$. Il explique l'écart par l'ajout de sommes pour, entre autres activités, l'informatisation des rapports d'accident électroniques et l'entretien des systèmes de reconnaissance de plaques d'immatriculation. La majorité des sommes ont été versées pour les thèmes portant sur le vélo, le partage de la route et les piétons.	Dave Leclerc
7.1.2 BILAN DES SUBVENTIONS DE RECHERCHE	M. Leclerc poursuit avec le bilan des subventions de recherche 2019. Il résume d'abord les programmes de recherche auxquels a participé la Société et leurs retombées. En 2019, 64 609 \$ ont été alloués aux subventions de recherche soit :	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable										
	• PERRCCA : Rapport de suivi des protocoles d'évaluation des conducteurs 2013-2018; • Le programme de certificat en conduite automobile (formation des ergothérapeutes pour l'évaluation de la capacité à conduire); • L'évaluation de l'acceptabilité sociale en lien avec la circulation des véhicules autonomes.											
POINT 7.2 ORIENTATION 2020	M. Leclerc poursuit avec les orientations 2020 relatives à la stratégie de prévention en sécurité routière et investissements. Les orientations sont déclinées sur les trois axes suivants : • Bonifier ses stratégies par des interventions ciblées et adaptées au moment opportun; • Démontrer le lien entre les comportements et les contributions d'assurance; • Raffiner le dépistage des conducteurs à risque. Pour chacun des axes, M. Leclerc décrit les priorités et actions qui seront mises en œuvre. Il termine en présentant les investissements prévus pour 2020 par thème : <table><tr><td>• Campagnes de sensibilisation réalisées avec une agence :</td><td>5 000 000 \$</td></tr><tr><td>• Contributions financières soutenant la mission de la Société :</td><td>2 182 000 \$</td></tr><tr><td>• Actions de sensibilisation et de prévention réalisées à l'interne :</td><td>750 000 \$</td></tr><tr><td>• Recherche :</td><td>450 000 \$</td></tr><tr><td>Total :</td><td>8 407 000 \$</td></tr></table>	• Campagnes de sensibilisation réalisées avec une agence :	5 000 000 \$	• Contributions financières soutenant la mission de la Société :	2 182 000 \$	• Actions de sensibilisation et de prévention réalisées à l'interne :	750 000 \$	• Recherche :	450 000 \$	Total :	8 407 000 \$	Dave Leclerc
• Campagnes de sensibilisation réalisées avec une agence :	5 000 000 \$											
• Contributions financières soutenant la mission de la Société :	2 182 000 \$											
• Actions de sensibilisation et de prévention réalisées à l'interne :	750 000 \$											
• Recherche :	450 000 \$											
Total :	8 407 000 \$											
POINT 8 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 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} au 31 janvier 2020 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.	Yves Frenette										
POINT 9 INFORMATION – DOTATION EN CONTINU	Ce point est reporté.											

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉCISION – BUREAU NUMÉRIQUE	Mme Catherine Bourque-Barrette de la vice-présidence aux technologies de l'information se joint aux membres du comité afin de présenter la stratégie du projet du Bureau numérique. Elle rappelle d'abord les raisons qui nous amène à faire ce changement technologique soit : • La désuétude du système téléphonique actuel qui doit être remplacé; • L'évolution vers un milieu de travail numérique; • Le soutien des nouvelles modalités de télétravail et de mobilité; • La bonification de l'expérience employé au quotidien. Elle explique la stratégie de gestion de changement mise en place. Elle souligne que l'enjeu principal est le remplacement des postes téléphoniques par des casques d'écoute pour la téléphonie administrative. Une stratégie de communication a été préparée et, à cet égard, les membres sont invités à se prononcer sur le choix d'une stratégie. Unaniment, les membres conviennent que chaque vice-présidence communiquera à ses employés l'information permettant ainsi de l'adapter au besoin. Des outils de communication leurs seront transmis. Les membres remercient Mme Bourque Barrette et celle-ci quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 11 DIVERS 11.1 PRÉVENTION DU COVID-19	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume les principales activités réalisées à ce jour pour la prévention du Covid-19 et celles à venir. M. Frenette informe les membres qu'il va continuer de les informer des actions à prendre. Il est convenu qu'un état de situation sera transmis aux membres du comité de direction tous les vendredis et la fréquence sera ajustée en fonction de l'évolution de la situation La présidente et chef de la direction demande aux membres si des inquiétudes ont été soulevées de la part de leurs équipes. M. Frenette souligne que des liens ont été faits avec les gestionnaires du Centre Henri-Bourassa étant donné qu'un volume important de la clientèle transige via ce centre.	Yves Frenette
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 12.1 NAPPERON DES MESURES PROPOSÉES POUR UN ÉVENTUEL PROJET DE LOI SUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Le napperon des mesures proposées en vue de modifications législatives visant l'amélioration des services à la clientèle est déposé.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12.2 REDDITION DE COMPTES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	Le document Reddition de comptes du développement durable est déposé.	Yves Frenette
POINT 12.3 GESTION DES RISQUES 2019 – RAPPORT ANNUEL	Le document gestion des risques 2019 – rapport annuel est déposé.	Yves Frenette
POINT 12.4 EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 31 DÉCEMBRE 2019	Le rapport au 31 décembre portant sur l'expérience client est déposé.	Yves Frenette
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 24 mars 2020.	

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

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Invités :

Adjointe exécutive

Béatrice Farand, VPAPSPR (Bloc A)

Jean-Philippe McKenzie (Bloc A)

Myriam Régnier VPAPSPR (Bloc A)

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants dans divers : 5.1 Utilisation de médias sociaux (D. Leclerc) 5.2 Mode de fonctionnement du CD-SAAQ (Nathalie Tremblay)	Comité de direction
BLOC A		
POINT 2 INFORMATION – SUIVI DU MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS POINT 2.1 SUIVI DES CAS	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume l'état de situation quand aux cas ayant été déclarés atteints du COVID-19. La cellule présidence, qui a été créé dès le début de la pandémie, suivait ces cas quotidiennement. En date du 6 avril, il y avait 20 cas toutefois, M. Frenette précise qu'aucune mesure additionnelle n'est nécessaire à ce moment-ci puisque les mesures ont déjà été prises précédemment, et ce, de concert avec la Santé publique. De ces cas, 15 employés étaient au centre d'appels du siège social et 282 employés avaient alors été mis en isolement préventifs. À partir du 12 avril, la Santé publique permettra un retour progressif pour certains employés. À cet égard, un protocole de retour au travail sera utilisé et celui-ci sera présenté à un prochain comité de direction.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2.2 TOPOS	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume le topo évolutif transmis au ministère des Transports à raison de trois fois semaine. Elle passe en revue les changements apportés au dernier topo soit : La réorganisation de la cellule de crise présidence qui se réunissait quotidiennement, à des rencontres du comité de direction deux fois semaine et la création des équipes suivantes, sous la gouverne de la présidente et chef de la direction et du comité de direction : • Équipe dédiée au maintien des services essentiels sous la responsabilité de Mme Anne-Renée Beaulieu de la VPASRR • Équipe dédiée à la planification de la reprise des activités de la Société sous la responsabilité de M. Patrick Morin de la VPASRR; • Équipe dédiée à la santé sous la supervision de la Dr Julie Vézina de la VPIA; • Une équipe dédiée à l'analyse des risques liés à la continuité des activités sous la responsabilité de M. Yves Frenette, VPRHFP. Mme Régnier poursuit avec le dernier topo qui a été envoyé au Cabinet du ministre des Transports. Elle résume les faits saillants. Elle porte à l'attention des membres le retrait, à titre de service essentiel, de l'échange du permis de conduire étranger d'un nouveau résident si le permis est nécessaire à l'exécution d'un travail ou à la réalisation d'une activité économique. Pour cet élément, la présidente et chef de la direction demande à avoir un état situation, à un prochain comité de direction, afin de connaître les justificatifs qui ont amené à cette décision.	Myriam Régnier
POINT 3 DÉCISION – RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES	M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres pour ce point. Mme Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier résume d'abord l'état de situation de plusieurs mandataires qui ont dû fermer avec l'arrivée de la pandémie. À ce jour, seulement 7 mandataires sur 93 sont ouverts sur rendez-vous pour offrir des services essentiels. Pour le moment, la Société n'est pas en mesure de prévoir de quelle façon les mandataires pourraient bénéficier d'aides du gouvernement. Dans un contexte où la Société désire maintenir son réseau de mandataires jusqu'à l'implantation de la livraison 2 de CASA, il importe de trouver une solution pour	Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	les soutenir. Ainsi, pour les mandataires ouverts et ceux fermés temporairement, il est proposé de maintenir la rémunération forfaitaire mensuelle tel que prévu aux contrats pour le mois de mars et avril. Cela permettra aux mandataires de couvrir leurs coûts fixes. Cette option sera réévaluée pour les mois suivants dépendamment de l'évolution de la situation. De plus, les mandataires qui en feront la demande et qui se seront engagés à poursuivre leurs activités jusqu'en 2022, soit jusqu'à la livraison 1 de CASA, pourront obtenir une avance selon une rémunération équivalente à celle qu'ils auraient normalement reçue pour les mois d'avril et mai. Cette option démontre l'engagement de part et d'autre pour les prochaines années. Enfin, le risque financier lié à ces avances est jugé modéré et le coût de financement relié à cette mesure est de moins de 500 000 \$. Les membres sont en accord avec la proposition. M. McKenzie quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – STATUT DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES POUR LES CENTRES D'APPELS	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information présente le statut des solutions technologiques pour les centres d'appels. Il décrit sommairement les modes de fonctionnement des différents tunnels de communication RDP - (Remote Desktop Protocol) et VPN (Virtuel Private Network) permettant de brancher sécuritairement les équipiers à distance au réseau de la société. Afin d'améliorer la performance du VPN, une nouvelle solution technologique sera implantée en projet pilote pour permettre le fonctionnement à distance pour les centres d'appels. Il explique également le fonctionnement de la téléphonie administrative TEAMS Au final, il serait possible d'utiliser la téléphonie Teams pour les centres d'appels répondant à COVID et le nouveau VPN pour les centres d'appels de mission de l'accès sécuritaire au réseau routier et de la vice-présidence à l'indemnisation aux accidentés. La capacité reste à valider mais pourrait peut-être aller jusqu'à 200 postes Teams et 455 pour les lignes de mission. Pour ces derniers, l'employé devra avoir Internet haute vitesse. La VPTI et VPIA seront prêts à déployer deux petits groupes pilotes d'ici quelques jours. En fonction des résultats, un déploiement pour l'ensemble des équipiers des centres d'appels doit être planifié. Les deux vice-présidents affaires concernés auront à déterminer les groupes à déployer. De plus, suite à une question posée, M. Malenfant confirme que cette méthode et ces outils sont en respect de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. La présidente et chef de la direction souligne l'excellent travail et la rapidité des équipiers à trouver une solution.	Karl Malenfant
POINT 5 DIVERS POINT 5.1 UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX	M. Dave Leclerc porte à l'attention des membres qu'un message a été publié sur Twitter à l'effet que des employés de la Société discuteraient de dossiers médicaux par l'entremise de la messagerie Messenger. Les membres conviennent de faire un rappel aux employés dès aujourd'hui sur les bonnes pratiques et directives en vigueur. Une vérification plus poussée sera aussi faite afin de cibler et conscientiser les employés qui auraient pu utiliser cette messagerie.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.2 MODE DE FONCTIONNEMENT DES PROCHAINS CD-SAAQ	La présidente et chef de la direction rappelle le mode de fonctionnement des prochains CD-SAAQ en période de pandémie. Tel que mentionné précédemment, les comités se tiendront deux fois par semaine. Une première partie – Bloc A – traitera des sujets en lien avec la pandémie et les prises de décisions y étant associées. À partir de la semaine prochaine se greffera le bloc B, qui traitera de points de décision ou d'information d'un comité de direction régulier. Mme Martine Tanguay sera le point de chute des sujets à traiter. Elle enverra un courriel aux membres tous les vendredis afin d'avoir les sujets pour les comités de la semaine suivante. La mise en ligne des documents se fera la veille de la rencontre.	Nathalie Tremblay
POINT 6 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 9 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 9 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Invitées :

Adjointe exécutive

Béatrice Farand, VPAPSPR (Bloc A)

Myriam Régnier VPAPSPR (Bloc A)

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants dans divers : 8.1 Reprise des activités (Dave Leclerc) 8.2 Négociations collectives (Guy Nadeau)	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 7 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté avec des ajustements au point 4.	Comité de direction
BLOC A – SUIVI COVID 19		
POINT 3 INFORMATION – SUIVI DU MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS POINT 3.1 SUIVI DES CAS	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance résume l'état de situation quant aux cas ayant été déclarés atteints du COVID-19. En date du 8 avril, il y avait 20 cas et un nouveau s'est ajouté aujourd'hui. Certains cas en investigation sont dans de nouveaux endroits et sont suivis de près puisque des mesures préventives d'isolement pourraient devoir être prises cette fin de semaine. M. Frenette réitère l'importance de mettre en place rapidement les outils technologiques afin que le plus d'employés possible puissent prendre des appels de leur domicile puisque plusieurs des cas en investigation sont dans les centres d'appels. Ces outils sont des mesures de mitigation importantes et permettront aussi un retour au travail graduel, le temps venu. M. Guy Nadeau mentionne qu'il est aussi à risque puisque six employés répondent à des appels dans sa vice-présidence. M. Karl Malenfant lui propose de faire le pont avec ses équipes afin de trouver une piste de solution pour la réception de ce type d'appels. M. Frenette poursuit en faisant l'état de situation sur le port du masque. Il avait déjà été statué, lors de la tenue de la cellule de crise de la présidence, que le port du masque était requis uniquement pour les contrôleurs routiers puisque ceux-ci ont déjà un protocole d'utilisation des masques et des gants et, dans le cadre de leur travail, peuvent avoir à se rapprocher d'un client à moins de deux mètres. Pour les autres employés, il n'était pas conseillé d'en porter : la distanciation et le lavage de mains demeurent les moyens les plus efficaces.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	De plus, dans l'éventualité où un employé voudrait porter un masque, celui-ci serait dans l'obligation de respecter un protocole rigoureux. La présidente et chef de la direction souligne qu'il serait important que le Secrétariat du Conseil du trésor communique leur position afin d'évacuer les doutes auprès des employés et syndicats. En terminant, M. Malenfant souligne qu'avec la mise en place des centres d'appels à domicile, les employés devront venir chercher leurs outils qui sont centralisés à l'Agora. Les membres conviennent que le protocole devra être appliqué et que les employés devront passer par ce protocole pour accéder à la salle. Le pont sera fait entre les équipes de la VPRHFP et VPTI afin de coordonner le tout.	
POINT 3.2 TOPOS	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Un topo sur l'utilisation de Messenger a aussi été déposé en lien avec l'élément soulevé au comité de direction précédent. Elle termine en faisant le point sur la demande qui avait été faite par la présidente et chef de la direction afin de connaître les raisons pour lesquelles le service portant sur l'échange du permis de conduire étranger d'un nouveau résident, si le permis est nécessaire à l'exécution d'un travail ou à la réalisation d'une activité économique, ne faisait plus partie des services essentiels. Il s'avère que cette clientèle se présentait souvent à nos bureaux sans avoir respecté la directive de la santé publique de mise en quarantaine durant 14 jours. Considérant que cela pouvait mettre à risque la santé de nos employés et que leur permis est valide durant une période de 6 mois, il n'y avait pas d'enjeux économiques à mettre ce service non essentiel. Les travailleurs saisonniers provenant d'autres pays ne seront pas pénalisés grâce à cette période de validité de leur permis de la classe promenade pour 6 mois.	Myriam Régnier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – POURSUITE DE LA PROLONGATION TEMPORAIRE DE L'IRR DURANT LA PÉRIODE DE CONFINEMENT	M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés présente, pour décision, la prolongation de la poursuite temporaire des indemnités de remplacement de revenu (IRR). Il rappelle que la cellule de crise présidence avait pris un positionnement de poursuivre temporairement (sauf exception) le versement des IRR jusqu'à la fin du confinement établi initialement au 13 avril 2020. Or, comme le confinement est prolongé jusqu'au 4 mai 2020, il est proposé de conserver cette même orientation jusqu'au 4 mai 2020. De plus, la CNESST a la même orientation. Le nombre de clients touchés pourrait être d'environ 720 pour la période du 16 mars au 4 mai avec un coût estimé à 2,3 M\$. Considérant : • Le contexte de pandémie; • Que la majorité des clients touchés ne sont pas admissibles à l'aide gouvernementale liée à la pandémie; • Que la recherche d'emploi durant la période de confinement peut s'avérer ardue; • Que le coût de la mesure proposée est compensé par la baisse de demandes d'indemnités; • La possibilité que les coûts supplémentaires puissent être compensés par le gouvernement; • Que la CNESST poursuit l'IRR jusqu'au 4 mai 2020. Il est recommandé de : • Prolonger temporairement l'IRR jusqu'au 4 mai 2020 pour les clients dont la fin d'incapacité ou la fin de l'année de recherche d'emploi arrivera entre le 13 avril et le 4 mai 2020. • Mettre fin à l'IRR des clients en fin d'incapacité et dont l'employeur désire et confirme le retour au travail. • Mettre fin à l'IRR des clients dont il est patent qu'ils sont en situation de fraude envers la Société. Les membres sont en accord avec les recommandations.	Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – STATUT DES CLIENTS SANS EMPLOI AU MOMENT DE L'ACCIDENT EN RAISON DE LA PANDÉMIE	M. Martin Simard poursuit avec le statut des clients sans emploi au moment de l'accident d'automobile en raison de la pandémie. Il explique d'abord que pour avoir droit à l'indemnité de remplacement de revenu, le client doit démontrer que lors de l'accident il exerce habituellement un emploi. Selon les directives de la Société, l'interprétation du terme « habituellement » nécessite : • L'existence d'un lien d'emploi la journée de l'accident et; • L'assurance que l'emploi sera poursuivi dans le temps. Or, cette interprétation ne tient pas compte du contexte de confinement découlant de la pandémie où un employeur aurait dû cesser ses opérations temporairement. Toutefois, nos directives prévoient certaines circonstances particulières où un client pourrait être considéré comme exerçant habituellement un emploi même s'il ne travaille pas au moment de l'accident par exemple lorsqu'il est en grève. Dans ce cas, il faudra que l'employeur confirme : • Que la personne conserve un lien d'emploi avec son employeur; • Que la personne a l'assurance de pouvoir reprendre son emploi. La Loi sur l'assurance automobile prévoit aussi qu'un client qui n'exerce pas d'emploi au moment de l'accident peut avoir droit à l'IRR si elle démontre qu'elle avait un emploi garanti au moment de l'accident (articles 14 et 19 de la LAA). M. Simard propose deux orientations soit le statu quo en appliquant les exigences actuelles de la couverture d'assurance sans tenir compte du contexte de la pandémie ou, en raison de la situation exceptionnelle liée à la pandémie, considérer le client comme exerçant habituellement un emploi. Les membres approuvent la deuxième orientation qui permettra au client qui au moment de l'accident est sans emploi de façon temporaire en raison de la pandémie et qui prouve le maintien du lien d'emploi avec son employeur, serait considéré comme habituellement à l'emploi, en vertu des articles 14 et 19 de la LAA). En terminant, M. Simard précise que la Société est le premier payeur et sa responsabilité est d'assurer le client en fonction de la LAA. Advenant le cas où d'autres prestations gouvernementales étaient versées, le client pourrait devoir rembourser ces prestations aux organismes qui l'ont versées.	Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – PROPOSITION D'AJUSTEMENTS AUX SERVICES ESSENTIELS POUR LES MANDATAIRES EN VÉRIFICATIONS DE VÉHICULES	M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules présente aux membres une nouvelle proposition quant aux services essentiels offerts par les mandataires en vérifications de véhicules. Il rappelle que l'orientation de départ était à l'effet qu'en période de pandémie, seules les vérifications mécaniques pour obtenir une immatriculation d'un véhicule servant à une activité ou un service prioritaire pourraient obtenir une vérification mécanique. La Société avait donc prolongé jusqu'à la fin avril la validité des vérifications mécaniques et des entretiens préventifs qui venaient à échéance à la fin mars. Or, plusieurs préoccupations ont été émises par divers intervenants quant au report de certaines vérifications mécaniques. De plus, avec la prolongation, jusqu'au 4 mai des consignes du gouvernement quant à la période de confinement, la prolongation de la validité des vérifications mécanique jusqu'au 30 avril n'est plus suffisante. Ainsi, considérant : • Que le propriétaire d'un véhicule a toujours l'obligation de maintenir son véhicule en bon état et qu'il peut avoir recours aux services d'un garagiste pour toute réparation; • Que plusieurs mandataires estiment être en mesure d'effectuer la vérification mécanique sans contrevenir aux règles d'hygiène et de distanciation sociale; • Que le maintien de la directive actuelle ferait en sorte de créer un achalandage plus important chez les mandataires alors que cela serait contraire aux objectifs gouvernementaux de réduire les déplacements. Il est recommandé : • De prolonger jusqu'à la fin mai les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs qui expiraient en mars et avril; • De demander aux policiers et aux contrôleurs routiers de tolérer et ne pas sanctionner les propriétaires qui n'ont pas soumis leurs véhicules à la vérification mécanique ou à l'entretien préventif qui expiraient en mars ou avril;	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	D'autoriser les mandataires à effectuer la vérification mécanique périodique dans directive restreignant l'accès à ce service. Les membres approuvent la recommandation. Une communication sera envoyée d'ici la fin de la journée afin de préciser ces nouvelles modalités. La présidente et chef de la direction souligne qu'il sera important de mentionner aux mandataires qu'il est de leur responsabilité de respecter les mesures d'hygiène et de distanciation sociale.	
POINT 7 DÉPÔTS DE DOCUMENTS POINT 7.1 TABLEAU DES OBLIGATIONS JURIDIQUES	Me Gisèle Gauthier dépose le tableau des obligations juridiques présentant des enjeux et pour lesquels la Société pourrait ne pas être en mesure de se conformer à cause de la situation de pandémie. Le tableau décrit le moyen d'y remédier à défaut de se conformer. Me Gauthier explique que les équipes seront sollicitées toutes les deux semaines afin d'en faire la mise à jour et le suivi. Elle fera ensuite le pont avec le ministère des Transports pour la suite des choses.	Gisèle Gauthier
POINT 7.2 COVID-19 PROTOCOLE DE RETOUR AU TRAVAIL	M. Yves Frenette dépose le protocole de retour au travail permettant de faciliter le retour au travail d'employés dans le contexte de pandémie. Ce protocole a été envoyé à tous les gestionnaires.	Yves Frenette
POINT 8 DIVERS POINT 8.1 REPRISE DES ACTIVITÉS	M. Dave Leclerc souligne que le Cabinet a demandé de regarder les activités qui pourraient être reprises à court terme, advenant le cas où le gouvernement déciderait de reprendre graduellement certaines activités. La présidente et chef de la direction souligne que c'est justement le mandat qui avait été donné au comité de reprise sous la gouverne de M. Patrick Morin. Ainsi, les équipes verront à produire un tableau de ces activités pour transmission au Cabinet.	Dave Leclerc
POINT 8.2 NÉGOCIATIONS COLLECTIVES	M. Guy Nadeau fait état des négociations collectives en cours avec la Fraternité.	Guy Nadeau
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 15 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR (Bloc A)

Catherine Bourque-Barrette, VPTI (Bloc A)

Rodrigue Côté, VPRHFP (Bloc A)

Béatrice Farand, VPAPSPR (Bloc A)

Guillaume Morand, VPRHFP (Bloc A)

Patrick Morin, VPASRR (Bloc A)

Myriam Régnier, VPAPSPR (Bloc A)

Danny Shields, VPTI (Bloc A)

Daniel Pelletier, DVIEP (Bloc B)

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRES DU : 25 FÉVRIER 2020 10 MARS 2020 9 AVRIL 2020	Les aide-mémoires sont adoptés.	Comité de direction
BLOC A – COVID 19		
POINT 3 STRUCTURE DE GOUVERNANCE	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, Mme Anne-Renée Beaulieu et M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent aux membres afin d'expliquer la structure de gouvernance mise en place afin de continuer à se gouverner en temps de pandémie, et permettant des prises de décisions agiles et rapides. Quatre équipes ont été mises en place soit : - Maintien des services essentiels pilotée par Mme Anne-Renée Beaulieu; - Planification de reprise des activités pilotée par M. Patrick Morin; - Équipe santé pilotée par Dre Julie Vézina; - Équipe des risques reliés à la continuité des services pilotée par M. Guillaume Morand.	Anne-Renée Beaulieu Patrick Morin Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 STRUCTURE DE GOUVERNANCE (SUITE)	Les invités expliquent le mandat de chacune des équipes qui sont toutes interreliées. Chacune des vice-présidences a des représentants sur les 2^{es} cellules. Les cellules couvrent l'ensemble des activités de la Société. M. Yves Frenette précise aux membres que les risques liés à la continuité des services visent la protection des clients, du personnel et des biens. Les autres risques continueront d'être traités par le processus normal de gestion des risques que l'on connaît. Un suivi des travaux des équipes portant sur les services essentiels et reprise des activités sera fait deux fois par semaine au comité de direction. M Morand quitte la rencontre.	
POINT 4 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS 4.1 INFORMATION – TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Elle termine en mentionnant que le Cabinet du ministre est en attente d'une réponse de notre part quant à une offre de formation en ligne pour les formateurs des écoles de conduite et certains autres aspects en lien avec les cours de conduite théoriques.	Myriam Régnier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.2 ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Elle mentionne que les équipes travaillent sur la stratégie de reprise des services de façon progressive, en lien avec les orientations gouvernementales. Les centres d'appels sont sous contrôle, mais les courriels reçus pour des services non essentiels sont en augmentation, et nous en recevons en moyenne 500 par jour. Les équipes reprennent le contrôle progressivement pour ce volet. Les appels Covid sont en diminution. Toutefois, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) sollicitera notre aide et celle d'autres organismes afin d'augmenter la réception des appels puisque de leur côté, ils devront réallouer des effectifs afin de collaborer à la distribution des chèques provenant du fédéral. À cet égard, la présidente et chef de la direction souligne qu'il est important de collaborer, mais avant tout, nous devons nous assurer de pouvoir répondre adéquatement à nos lignes de mission. En terminant, Mme Beaulieu souligne que trois nouveaux employés ont été testés positifs au Covid et ceux-ci étaient au centre d'appels de Québec. Aucune action supplémentaire n'est requise en termes d'isolement.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.3 DÉCISION – DÉPLOIEMENT DES CENTRES D'APPELS	Mme Catherine Bourque-Barrette et M. Danny Shields de la vice-présidence aux technologies de l'information se joignent au comité pour ce point. M. Shields introduit le point en mentionnant que l'équipe de la VPTI travaille avec les équipes affaires pour ce projet. Mme Bourque Barrette passe en revue l'échéance prévue et le nombre d'employés visés pour les quatre prochaines semaines pour les volets suivants : • Ligne Covid-Teams (VPIA et VPASRR); • Centre d'appel en télétravail (VPIA et VPASRR); • Téléphonie Teams et délestage Skype (CASA et VPTI); • Optimisation du VPN McAfee/Microtik (CASA et VPTI). La vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules sera aussi intégrée au projet sous peu, des solutions seront mises en place pour répondre à leurs besoins. Pour le moment, le centre d'appels de Murdochville n'est pas intégré au déploiement. Des vérifications sont à faire pour l'accès Internet haute vitesse qui est requis pour le déploiement. Toutefois, Mme Anne-Renée Beaulieu souligne que les autres centres d'appels pourront prendre le relais advenant le cas où une problématique surviendrait pour ce centre d'appels, mais jusqu'à maintenant, il n'y a pas d'enjeux. Les membres approuvent le calendrier de déploiement. Mme Bourque-Barrette et M. Shields quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.4 CONTRÔLE DES ACCÈS AU SIÈGE SOCIAL	M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Il résume les mesures mises en place pour accéder au siège social afin d’assurer la santé et la sécurité des personnes. Les personnes qui ne font pas partie des services essentiels ne peuvent plus accéder à l’édifice à moins d’avoir obtenu une autorisation au préalable, et il explique la procédure à suivre. Il explique aussi comment se fait la récupération du matériel informatique de façon sécuritaire. Ces mesures de protection seront ajustées avec l’évolution des services prioritaires et à la reprise graduelle de la prestation des services. À la suite d’une question qui lui a été posée, M. Côté mentionne que des mesures semblables ont été mises en place à la Tour de la Bourse où nous sommes locataires. M. Côté quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 5 PLAN DE REPRISE 5.1 REPRISE CENTRES DE SERVICES ET MANDATAIRES	M. Patrick Morin explique d’abord les principes et les orientations de la Société au regard de la reprise graduelle de certains services. Le plan de reprise est basé sur les orientations gouvernementales et la santé publique et l’offre de services de la Société sera ajustée selon l’évolution de ces orientations. Il explique les orientations SAAQ qui sont en lien avec la capacité organisationnelle. L’élargissement de la prestation de services sur rendez-vous ou via des modes alternatifs se fera à partir du 20 avril, et ce, jusqu’à ce que les directives gouvernementales et celles de la Santé publique évoluent. Mme Anne-Renée Beaulieu poursuit. Elle passe en revue les services qui pourraient être offerts à compter du 20 avril et les solutions alternatives mises en place pour répondre à certains besoins. L’évaluation de la conduite d’un véhicule lourd demeure une difficulté lorsque nous voulons appliquer les mesures de distanciation alors que des pistes de solutions sont possibles pour le véhicule de promenade. Ainsi, il est convenu qu’un état de situation sera présenté sur cet enjeu au prochain comité de direction afin de pouvoir statuer sur une solution.	Anne-Renée Beaulieu Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
5.2 PLAN DE REPRISE – AUTRES SERVICES	Quant aux plexiglas qui seront installés sur certains comptoirs, la présidente et chef de la direction propose d'en faire installer à tous les postes puisque cette façon de faire deviendra possiblement la norme. M. Patrick Morin poursuit avec les travaux en lien avec le plan de reprise. Une 1^{re} rencontre est prévue en après-midi avec des représentants de toutes les vice-présidences. Les étapes suivies seront les suivantes : • Établir le portrait des activités notamment celles ayant été suspendues; • Établir la volumétrie et l'inventaire afin d'établir la charge de travail; • Arrimage avec les ressources disponibles en collaboration avec la direction générale des ressources humaines; • Orientations proposées au comité de direction pour la reprise des services et les scénarios de rétablissement des activités.	Patrick Morin
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 6 CASA – ÉLÉMENTS AFFECTANT LE CALENDRIER DE LA LIVRAISON 2	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chargé de projet CASA échange avec les membres des impacts de la pandémie sur le projet CASA. Les membres échangent sur plusieurs éléments. Toujours dans le cadre de ces échanges, il est convenu que M. Yves Frenette prendra en charge le volet report de vacances et autres éléments RH qui pourraient être demandés par les employés au retour et dans le contexte de la pandémie. Un positionnement RH devra être fait afin que tous aient la même ligne directrice quant aux demandes qui pourraient être faites.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DIVERS POINT 7.1 AUTORISATIONS – MÉDIAS SOCIAUX	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information propose aux membres de leur envoyer le nom des employés qui ont accès aux médias sociaux afin de valider à nouveau si ces mêmes personnes doivent toujours y avoir accès. Les membres conviennent que seules les personnes qui en ont besoin dans le cadre de leur travail peuvent avoir de tels accès, et ce, en respect des règles de sécurité et de protection des renseignements personnels en vigueur.	Karl Malenfant
POINT 8 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 17 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 17 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités Bloc A :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Invités Bloc B :

Francine Lépinay, VPRHFP

Vicky Maranda, VPRHFP

Karine Morneau, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajustement suivant : • Report : 6.1 Réunion des gestionnaires.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 15 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté avec un ajustement au point 3.	Comité de direction
BLOC A – COVID 19		
POINT 3 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS 3.1 INFORMATION – TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre.	Myriam Régnier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
3.2 ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Au 16 avril, 24 employés ont été testés positifs et de ce nombre, 13 en sont guéris, 9 sont dans un état stable et un employé reste à être joint. Aucune mesure additionnelle de prévention ou d'isolement n'est requise et nous sommes en contrôle de la situation. Les activités sont sous contrôle et nous sommes davantage en mode reprise graduelle de certains services sur rendez-vous. À cet égard, Mme Beaulieu souligne que le seul enjeu pourrait en être un sur la capacité des prises d'appels pour les rendez-vous en centre de services. De plus, à ce moment-ci, nous n'aurions pas assez d'effectifs pour revenir avec une offre de service sans rendez-vous. En effet, avec la fermeture des écoles et garderies, jumelée aux employés qui ne peuvent se présenter au travail pour des raisons de santé, cette option est difficilement envisageable pour le moment. Toutefois, ils sont à regarder la possibilité de prise de rendez-vous en télétravail. MM Karl Malenfant, Martin Simard et Guy Nadeau ont offert leur collaboration pour ce volet afin notamment de dégager des ressources. La présidente et chef de la direction demande de monitorer la date d'appel du client et la date où il obtient un rendez-vous.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 4 PLAN DE REPRISE		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.1 REPRISE CENTRES DE SERVICES ET MANDATAIRES	<u>Réouverture de points de services</u> Mme Anne-Renée Beaulieu poursuit avec la reprise graduelle de certains services. Elle souligne que de nouveaux services seront offerts dès le 20 avril et que d'autres services seront graduellement ajoutés. Nos partenaires ont été contactés afin de mesurer leur intérêt et capacité. Pour ceux ayant un local dans un centre commercial, certains ont demandé à la Société d'avoir un document écrit confirmant le caractère essentiel des services qui seront offerts afin d'obtenir le consentement du propriétaire du centre commercial. À cet égard, les membres sont d'accord à fournir cet écrit. Ces réouvertures devront se faire dans le respect des mesures d'hygiènes et de distanciation et les services offerts seront tous sur rendez-vous et tous devront offrir les mêmes services. Outre les allégements dont il a été question au comité de direction du 7 avril 2020 envers les mandataires, aucune autre compensation ne leur sera offerte. De plus, afin d'assurer un achalandage adéquat et une certaine rentabilité de ces points de services, la clientèle sera d'abord dirigée vers ces derniers, et ce, en respectant la capacité des effectifs de chaque point de services. L'organisation du travail sera revue en fonction de l'élargissement de l'offre de services afin d'assurer la sécurité de la clientèle et des employés. Il serait ainsi possible de passer de 33 à 43 centres de services ouverts et de 6 à environ 50 mandataires ouverts, élargissant grandement notre couverture régionale. <u>Reprise des examens pratiques classe 1 et 5</u> Mme Beaulieu poursuit avec l'analyse et les pistes de solutions envisagées afin de pouvoir reprendre les examens pratiques pour la classe 1 (véhicule lourd) et classe 5 (promenade) en respectant les directives gouvernementales de la Santé publique de même que les principes de sécurité routière. Pour la classe 5, une solution alternative aurait été trouvée à court terme, mais pas pour la classe 1, puisque la solution envisagée amène un risque trop élevé en matière de sécurité routière.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
4.1 REPRISE CENTRES DE SERVICES ET MANDATAIRES (SUITE)	Elle précise qu'à ce jour, nous n'avons aucune demande en attente pour l'évaluation de véhicules lourds, classe 1. La sollicitation pour des rendez-vous concerne davantage les véhicules de promenade, classe 5. Les membres échangent longuement sur des pistes de solutions possibles, dont notamment le port de visières pour les évaluateurs de conduites. M. Patrick Morin précise que ses échanges avec des représentants des écoles de conduite sont du même ordre et la visière est aussi envisagée. D'ici deux semaines les écoles de conduite auront statué sur une solution. Les membres conviennent de prendre le même procédé que les écoles de conduite qui se traduira probablement par le port d'une visière. D'ici là, nous pouvons prendre des rendez-vous pour des examens de conduite pour la classe 1 et 5 afin qu'ils puissent commencer à obtenir des rendez-vous dans trois semaines, le temps qu'on s'arrime avec les écoles de conduite et que nous ayons l'équipement requis. <u>Communiqué – reprise des services</u> Le projet de communiqué de presse sur la reprise progressive des services en permis et immatriculation pour l'ensemble de la population, sur rendez-vous, est déposé.	
4.3 REPRISE – AUTRES SERVICES	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier souligne qu'une 1^{re} rencontre s'est tenue sur la reprise des activités et qu'un plan de travail sera déposé au comité de direction la semaine prochaine. Mmes Beaulieu, Farand, Régnier et M. Patrick Morin quittent la rencontre.	Patrick Morin
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – MESURES DE CONTRÔLE GOUVERNEMENTAL – IMPACTS SUR LES OPÉRATIONS	Mmes Francine Lépinay, Vicky Maranda et Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres du comité. Mme Lépinay explique que dans le contexte de la pandémie, le gouvernement a rappelé l'importance de continuer à déployer les efforts nécessaires tant pour le maintien des services essentiels, de l'efficacité gouvernementale et de la réalisation des priorités et des grands dossiers gouvernementaux, qu'au maintien et bien-être économique des citoyens. À tout point, la Société s'inscrit dans ces priorités. Dans ce contexte, le gouvernement a mis plusieurs mesures en place visant les thèmes suivants : • Télétravail – sécurité de l'information; • Gestion serrée des achats et limitation des dépenses; • Gestion contractuelle; • Subvention aux organismes non budgétaires; • Le recrutement; • Le recouvrement gouvernemental; • Suivi budgétaire au Secrétariat du Conseil du trésor incluant l'étude des crédits. Mme Lépinay passe en revue chacun de ces thèmes en y indiquant les impacts ou non pour la Société. Certaines façons de faire devront être ajustées notamment en gestion contractuelle pour les ouvertures publiques de soumissions. Pour les subventions aux organismes non budgétaires, la Société est en attente d'une orientation du ministère des Transports du Québec (MTQ) quant aux programmes pour les personnes handicapées que nous opérationnalisons, mais pour lesquels le MTQ est imputable.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Quant au gel de recrutement à compter du 1^{er} avril 2020, les embauches devront être autorisées par la présidente et chef de la direction au préalable, et le SCT les autorisera s'ils répondent aux critères suivants : • Santé, sécurité ou bien-être économique des citoyens; • Efficacité gouvernementale. À cet égard, Mme Karine Morneau précise qu'une tournée sera faite auprès des vice-présidences afin de recueillir les besoins de recrutement afin de faire autoriser les demandes en blocs. Une communication sera envoyée aux gestionnaires afin de les informer de ces éléments notamment pour leur permettre de prévoir le temps de recrutement nécessaire pour répondre à leurs besoins dans les délais escomptés Une reddition de comptes des différents éléments présentés sera faite de façon trimestrielle au comité de direction.	
POINT 6 DIVERS 6.1 RÉUNION DES GESTIONNAIRES	Ce point est reporté.	
POINT 7 DÉPÔT DE DOCUMENTS 7.1. BABILLARD	M. Dave Leclerc dépose la note portant sur le babillard d'inspiration dont la recommandation est de ne pas le mettre en place pour les considérants indiqués dans la note.	Dave Leclerc
7.2 LISTE DES DÉCRETS D'URGENCE SANITAIRE	Mme Gisèle Gauthier dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie. Celle-ci précise que ce sont uniquement les décrets qui pourraient être d'intérêt pour la Société et non pas l'ensemble des décrets en lien avec la pandémie.	Gisèle Gauthier
POINT 8 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 21 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 21 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités bloc A :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec la fusion du point 5.1 – Réunion des gestionnaires et du point 5.2 Présentation des résultats du RAG 2019.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 17 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS		
POINT 3.1 INFORMATION - TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Au 20 avril, 25 employés ont été testés positifs, et de ce nombre, 21 en sont guéris et 2 sont dans un état stable ou en voie de rétablissement. Aucune mesure additionnelle de prévention ou d'isolement n'est requise.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 4 PLAN DE REPRISE		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES	Mme Beaulieu poursuit avec l'ouverture graduelle de certains services sur rendez-vous. Il y a eu un très fort achalandage lundi avec 500 000 appels (représente 1/3 des appels annuels) et 27 000 visites sur le Web (normalement entre 8 000 à 10 000). Cinq milles rendez-vous ont été pris en une seule journée. Mme Beaulieu souligne qu'avec la réponse vocale interactive, les appels pour la prise de rendez-vous sont priorisés alors que l'attente peut être plus longue pour les autres types d'appels toutefois, la grande majorité des questions posées par les clients sont déjà disponibles sur le Questions/Réponses de notre site Web. En ce qui concerne l'ouverture des centres de services, 3 sont réouverts et on vise 70 % d'ouverture dans la semaine du 27 avril et 100 % dans la semaine du 30 avril. L'ouverture se fait en fonction de l'installation des plexiglass et on se concentre d'abord dans les grands centres. Sept nouveaux mandataires étaient ouverts ce matin.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES (SUITE)	Afin de pouvoir suivre la volumétrie, de monitorer le nombre de demandes de rendez-vous, le type et les délais pour rendre un service, la présidente et chef de la direction demande à avoir des indicateurs de suivis. Cela permettra de cibler plus rapidement les éléments à risques et trouver des pistes de solutions. Il serait aussi intéressant d’avoir un délai moyen pour obtenir un rendez-vous pour pouvoir en informer nos clients sur le site Web. Pour ce volet, Mme Beaulieu souligne que le délai peut varier selon la région. Enfin, Mme Beaulieu souligne qu’ils ont eu la confirmation de la cellule santé qu’il est possible d’avoir plus de 50 personnes dans un même endroit en autant que la règle de distanciation de deux mètres, entre chaque personne, soit respectée. Mme Beaulieu termine en mentionnant que les équipes travaillent avec la vice-présidence aux technologies de l’information afin de pouvoir réutiliser la photo des clients lors de leur renouvellement du permis de conduire ou de la carte d’assurance-maladie. La solution devrait pouvoir être mise en place au début mai. Sur cet aspect, la présidente et chef de la direction confirme que cette option pourra être maintenue tant que nous devrons fonctionner avec la prise de rendez-vous. La présidente et chef de la direction félicite Mme Beaulieu ainsi que ses équipes pour les actions qui ont été mises en place. Les priorités ont été gérées de façon efficace. <u>Évaluation de conduite</u> M. Patrick Morin poursuit avec les évaluations de conduite des clients par nos évaluateurs. Tel que mentionné au dernier comité de direction, des pourparlers sont en cours avec certaines écoles de conduite pour adopter des mesures transitoires, et ce, tant pour l’évaluation de conduite sur route que sur l’offre de services de la formation en ligne qui pourrait être faite par les écoles. Des recommandations seront faites par la cellule santé et par la Commission des normes et de la santé et sécurité au travail afin de nous aider à poursuivre nos réflexions. Une rencontre avec des représentants du Cabinet du ministre des Transports est prévue ce jeudi afin de leur présenter nos pistes de solutions et avoir leur aval pour ensuite pouvoir rencontrer des représentants d’une école de conduite. Les autres écoles pourront ensuite être contactées d’ici lundi soir afin de leur soumettre les alternatives proposées.	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 REPRISE – AUTRES SERVICES	M. Morin poursuit et présente un document portant sur les travaux de la sous-cellule planification de la reprise des activités. Il explique le mandat, les éléments pris en considération pour les arrimages, et passe en revue les étapes pour le démarrage des travaux et la planification pour un retour à la normale des activités. Les membres remercient les invités et ceux-ci quittent la rencontre.	Patrick Morin
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 5 DIVERS POINT 5.1 DÉCISION- RÉUNION DES GESTIONNAIRES ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU RAG 2019	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, dépose une proposition pour la présentation, aux employés, des principaux résultats 2019. Les membres échantent sur ce volet ainsi que sur l’annulation de la rencontre des gestionnaires où les principaux résultats 2019 devaient notamment leurs être présentés. Les membres conviennent de communiquer, dans un 1^{er} temps, aux gestionnaires via une vidéo pour présenter les principaux résultats 2019 et les remercier pour leur contribution en cette situation particulière de pandémie. Que c’est grâce à leur travail et les résultats obtenus que nous sommes à même de traverser cette pandémie. Les vice-présidents seront aussi invités à participer à la vidéo. Une vidéo, qui sera adressée aux employés, leur sera envoyée dans un 2^e temps et ce sera l’unique communication aux employés pour cette semaine-là. M. Dave Leclerc et son équipe prennent en charge le mandat.	Dave Leclerc
POINT 5.2 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DES CENTRES D’APPELS	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l’information présente l’état de situation du déploiement de la téléphonie numérique. M. Martin Simard, vice-président à l’indemnisation des accidentés souligne que ça fonctionne très bien et que les employés concernés sont très contents. Il en va de même pour la vice-présidence à l’accès sécuritaire au réseau routier.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.3 INFORMATION – BILAN ROUTIER 2020 – ÉTAT DE SITUATION	M. Dave Leclerc poursuit avec la disponibilité des données du bilan routier 2020. Le fournisseur qui saisissait nos rapports d'accident a repris ses activités depuis le 20 avril dernier, celui-ci avait cessé ses activités en début de pandémie. Nous serons en mesure de résorber le retard en 30 jours. Ainsi, un premier bilan routier partiel pour les trois premiers mois de l'année pourra être mis en ligne aux environs du 1^{er} juin. Une vérification est en cours auprès des organisations policières afin de confirmer qu'ils ont bien transmis les rapports attendus pour le mois de mars de manière à nous assurer de la fiabilité de nos données. Il sera important d'indiquer une note aux 1^{er} résultats 2020 qui seront diffusés à l'effet que les résultats pourraient varier en raison d'information pas encore transmises. La présidente et chef de la direction demande aussi à réfléchir sur la comparaison des données 2020 par rapport aux autres années puisque l'année 2020 ne pourra pas être une année de référence en termes de statistiques, dû à la pandémie. Quant à notre fournisseur pour la saisie de données, celui-ci a déjà indiqué qu'il n'a pas l'intention de renouveler son contrat. Mme Girard indique que nous regardons une solution alternative en collaboration avec la VPTI.	Célyne Girard Dave Leclerc
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 6.1 REDÉPLOIEMENT DES RESSOURCES	M. Yves Frenette a déposé un document portant sur le redéploiement des ressources suite à une demande reçue du Secrétariat du Conseil du trésor le 19 avril dernier afin d'identifier des ressources qui auraient un intérêt, sur une base volontaire à prêter main-forte au réseau de la santé et des services sociaux selon certains besoins identifiés. Vingt personnes ont signifié un intérêt pour un équivalent de 11 ETC puisque certains employés seront déployés à temps partiel.	Yves Frenette
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 24 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités Bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Invitée Bloc B : Marie-Hélène Dufour, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : - Ajout au point divers : 8.1 : CLOT et CMOT – Yves Frenette - La minute de la PCD sera traitée en deux sections, une section sera ajoutée au point 5.1	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 21 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS POINT 3.1 INFORMATION - TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Les membres échangent sur des éléments de bonification concernant un enjeu prioritaire soit celui de la volonté gouvernementale de reprendre les services versus l'ouverture des garderies et des écoles. Même en télétravail, il sera difficile de demander aux employés d'offrir 100 % de leur prestation de travail si les garderies et écoles n'offrent pas de services. Il faudrait sensibiliser le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) à cet égard et avoir une orientation quant au niveau de tolérance. Il faudrait aussi avoir une orientation claire quant au port du masque. La directrice générale des ressources humaines fera des représentations à cet effet auprès du SCT. Mme Régnier résume aussi le dossier portant sur les véhicules militaires.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Au 23 avril, 25 employés ont été déclarés positifs et de ce nombre, 21 en sont guéris et 4 sont dans un état stable. Aucune mesure additionnelle de prévention ou d'isolement n'est requise. De plus, il est précisé que les 282 employés du centre d'appels qui étaient en retrait préventif ne le sont plus, et ont été redéployés, pour la plupart, en télétravail.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 PLAN DE REPRISE POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES – ÉTAT DE SITUATION	Mme Anne-Renée Beaulieu poursuit en passant en revue un tableau synthèse du portrait des activités en permis et immatriculation depuis le 20 avril. Le délai moyen entre l'appel et l'octroi d'un rendez-vous est de 2,3 jours. Elle précise que 100 % de nos centres de services devraient être ouverts la semaine prochaine. Les mandataires ouvrent aussi graduellement et la crainte de certains de ceux-ci est de ne pas avoir un assez gros volume d'affaires pour être rentable. À cet effet, les équipes analysent cet aspect puisqu'en plus, le temps pour servir un client est augmenté dû aux nombreuses précautions à prendre pour assurer les mesures sanitaires adéquates. Advenant le cas où des ajustements à la rémunération des mandataires seraient proposés, l'orientation sera préalablement soumise au comité de direction pour approbation. Nous n'avons pas encore débuté la prise de rendez-vous pour les examens pratiques et théoriques tel qu'il avait été discuté lors d'un comité de direction antérieur. Mme Beaulieu précise qu'une stratégie devra être discutée puisque la grille de rendez-vous était déjà pleine jusqu'en mai avant la pandémie. Il faut voir la stratégie à adopter entre les rendez-vous à venir, et ceux déjà fixés avant la pandémie. Un état de situation, pour prise de décision, sera déposé au prochain comité direction.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉCOLES DE CONDUITE	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier poursuit avec les options envisagées pour la reprise des activités des écoles de conduite. Ce dossier a été présenté au Cabinet du ministre des Transports le 23 avril dernier. Tous ont convenu que le Programme d'accès graduel à la conduite et le Programme d'Éducation à la Sécurité Routière (PESR) donnent des résultats positifs et de l'importance de conserver ces acquis en alternant les cours théoriques et pratiques. Depuis la fermeture des entreprises, dont les écoles de conduite, la Société a autorisé de façon temporaire l'offre de formation en ligne théorique pour les véhicules de promenade afin de permettre aux écoles de maintenir un certain niveau de service. Notre seule exigence est la qualité de la formation offerte en classe virtuelle et permettre des échanges. Cette solution deviendra une solution pérenne pour l'avenir. La formation des formateurs en ligne sera aussi rendue possible. Toutefois, les mesures de distanciation physique de deux mètres entre les personnes ne peuvent être respectées dans le cadre d'un cours de conduite pratique à l'intérieur d'une automobile. Ainsi, des mesures alternatives s'imposent et il nous a été demandé de trouver des accommodements au PESR. Des échanges se tiendront avec les écoles de conduite d'ici lundi soir prochain sur ce sujet n'excluant pas la possibilité que les écoles de conduite ne puissent rouvrir avant un certain temps. De plus, nous devons revoir notre stratégie quant à nos évaluations de conduite puisque nos pistes de solutions étaient étroitement liées à la reprise des activités des cours pratiques par les écoles de conduite. Un retour sur ce sujet sera fait au prochain comité de direction.	Patrick Morin
POINT 5 INFORMATION- TABLEAU DES OBLIGATIONS JURIDIQUES	Mme Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques fait le point sur le tableau des obligations juridiques présentant des enjeux pour lesquels la Société pourrait ne pas être en mesure de se conformer à cause de la situation de pandémie. Elle précise que selon les informations qu'elle a obtenues, il est peu probable que des mesures d'assouplissements soient adoptées par le gouvernement et que dans ce contexte, il est préférable de prévoir des mesures de mitigation de nos risques.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance précise que ses équipes sont déjà à l'œuvre quant à ces analyses de risques. La présidente et chef de la direction mentionne que cette analyse de risques, portant sur le non-respect possible de certaines obligations, devrait être présentée au conseil d'administration de juin. Les membres conviennent de continuer de tenir ce tableau à jour.	
POINT 5.1 MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION – RETOUR SUR LE CA	La présidente et chef de la direction souligne que lors de la séance du conseil d'administration tenue le 23 avril dernier, les membres ont tenu à féliciter la direction et les employés dans la gestion de la situation, et ce, tant par notre pro action, que par notre maîtrise rapide de la situation. L'énergie et le dynamisme sont toujours présents ce qui témoigne d'une culture d'entreprise solide et bien ancrée. Certains membres ont souligné leur fierté à faire partie du conseil d'administration. Des félicitations particulières ont aussi été faites aux équipes en technologies de l'information, aux employés en centre de services, aux contrôleurs routiers, aux employés des centres d'appels ainsi que les vingt personnes qui se sont portées volontaires pour aider le ministère de la Santé et des Services sociaux. Une communication de la part de la présidente du conseil d'administration sera d'ailleurs envoyée à tous les employés aujourd'hui afin de les remercier. Les invités quittent la rencontre.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 6 ÉTHIQUE POINT 6.1 DÉCISION – RAFRAÎCHISSEMENTS EN ÉTHIQUE	Mme Marie-Hélène Dufour, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité. Mme Dufour rappelle que depuis janvier 2018, la formation en éthique est obligatoire pour tout nouvel employé. Toutefois, afin de maintenir une culture éthique, il est important de continuer à sensibiliser les employés en leur rappelant, ponctuellement, certaines notions. Ainsi, il a été proposé par la Table d'échange en éthique de confier la responsabilité à l'ensemble des gestionnaires, qui présenteraient un rafraîchissement en matière d'éthique dans leurs équipes, une fois par année, et de façon obligatoire. Le Bureau-conseil recommande que soit approuvée l'obligation, pour tous les gestionnaires, d'effectuer un rafraîchissement éthique annuel dans leurs équipes, à l'aide des outils développés par le Bureau-conseil. La date butoir pour avoir donné la formation sera déterminée lors du retour normal à nos activités. Un plan de communication sera mis en œuvre à ce moment afin d'informer l'ensemble des gestionnaires et employés. Les membres sont en accord avec la recommandation. Toutefois, il est demandé de moduler les durées de formation afin qu'elles soient adaptées aux réalités de travail de chaque secteur. Mme Dufour souligne qu'il y aura de la flexibilité à cet effet.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.2 DÉCISION – L'ÉTHIQUE EN TEMPS DE COVID-19	Mme Dufour poursuit avec l'éthique en temps de COVID-19 afin de proposer qu'une communication soit envoyée à l'ensemble des employés de la Société dans les prochains jours, afin de leur rappeler certaines règles éthiques en ce temps de télétravail. Les membres échangent sur ce sujet et conviennent de rappeler, par le mot de la présidente, que le Bureau-conseil en éthique est toujours en opération et les inviter à s'y référer au besoin, et souligner l'importance d'apporter une attention particulière aux commentaires faits sur les réseaux sociaux. Il est aussi proposé que les éléments de rappel proposés par le Bureau-conseil en éthique soient plutôt intégrés au guide portant sur le télétravail.	Dave Leclerc
POINT 6.3 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES	Mme Dufour termine avec la reddition de comptes du Bureau-conseil en éthique pour 2019. Elle souligne qu'il y a beaucoup de points positifs et qu'elle ne voit pas d'enjeux ou risques majeurs. En 2020, les efforts se poursuivront notamment afin d'avoir une présence plus marquée du Bureau-conseil hors siège social. Les membres remercient Mme Dufour et celle-ci quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 7 MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION – RETOUR SUR LE CA	La présidente et chef de la direction résume les sujets discutés lors de la séance du conseil d'administration.	Nathalie Tremblay
POINT 8 DIVERS POINT 8.1 CLOT ET COMT	M. Yves Frenette souligne qu'il a tenu un CLOT dernièrement et il mentionne l'importance de tenir les CLOTS afin de partager la même information que nous partageons régulièrement avec les membres du CMOT. Cela permet aussi aux membres des CLOTS de partager leurs préoccupations en cette période particulière.	Yves Frenette
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 9.1 LISTE DES DÉCRETS-URGENCE SANITAIRE PANDÉMIE	Mme Gisèle Gauthier dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie qui pourraient être d'intérêt pour la Société.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 28 avril 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 avril 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités bloc A :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : Point 4.3 : Installation de parois protectrices dans les véhicules (Guy Nadeau).	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 24 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS		
POINT 3.1 INFORMATION - TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. La présidente et chef de la direction tient à souligner la progression positive de notre capacité à offrir des services.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Pour les cas Covid, au 27 avril, la situation est la même qu'au dernier comité de direction soit 25 employés déclarés positifs, et de ce nombre, 21 en sont guéris et 4 sont dans un état stable ou en voie de rétablissement. Aucune mesure additionnelle de prévention ou d'isolement n'est requise.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 4 PLAN DE REPRISE		
POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES	Mme Beaulieu fait le point sur le réseau des centres de service et mandataires qui poursuivent leurs ouvertures graduellement. Elle souligne que le mode de fonctionnement par rendez-vous, pour se rendre dans les centres de services et mandataires, est apprécié par les clients et que cette façon de faire pourrait être regardé sur du long terme.	Anne-Renée Beaulieu Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES (SUITE)	<u>Solutions proposées pour la reprise des services d'examens de conduite</u> Mme Beaulieu et M. Patrick Morin poursuivent avec les solutions proposées pour la reprise des services d'examens de conduite. Mme Beaulieu souligne qu'actuellement, 50 % à 90 % des évaluateurs de conduite sont disponibles, dépendamment des régions, et que cet élément doit être considéré dans notre offre de services. De plus, les consignes sanitaires, dont celle de distanciation sociale, limite notre capacité d'accueil et d'offre de services. Comparativement au 31 mai 2019, il y a 50 % d'examens théoriques et 60 % d'examens pratiques en moins de réalisés à travers la province. Ceci représente un inventaire d'approximativement 150 000 examens théoriques et 48 000 examens pratiques à reprendre. M. Morin indique que plusieurs options ont été analysées afin de résorber cet inventaire et voir à reprendre les examens théoriques le 1^{er} mai et pratiques le 19 mai. Il explique les éléments d'analyse pris en considération et les enjeux. Des mesures temporaires, afin de répondre au caractère exceptionnel de la situation sont proposées aux membres. Considérant : • l'obligation légale de conserver tant l'examen théorique que pratique, les pistes de solutions visant à les suspendre ne sont pas recommandées; • la nécessité de déplacer la clientèle ayant un rendez-vous en mai pour respecter les mesures de distanciation sociale; • le volume important d'examens à reprendre, pour lesquels aucun nouveau rendez-vous ne sera octroyé le temps qu'un positionnement gouvernemental sur la reprise officielle des activités soit annoncé;	Anne-Renée Beaulieu Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES (SUITE)	- le maintien de l'exigence de l'examen théorique pour les candidats qui ne proviennent pas du PESR; Il est recommandé : - d'administrer un examen théorique abrégé oral au même moment que l'examen pratique; - de confirmer une entente avec les écoles de conduite pour la location de leurs véhicules lors des examens pratiques qui reprendront à compter du 19 mai prochain; - d'amorcer les démarches nécessaires pour être prêts à procéder à l'acquisition du matériel requis pour l'adaptation des véhicules advenant qu'il ne soit pas possible de conclure une entente avec les écoles ou qu'elles n'aient pas l'autorisation de reprendre leurs activités; - de mandater la Direction de la recherche et du développement en sécurité routière d'analyser la faisabilité de mettre en place un projet pilote pour suspendre la dispense de l'examen théorique et pour déterminer les balises d'un tel projet, le cas échéant. Les membres échangent sur différents éléments. À la suite d'une question posée quant au temps requis pour préparer les examens oraux, M. Morin précise que les équipes sont déjà en action et qu'ils seront prêts le 19 mai. M. Morin réitère que le test théorique demeurera éliminatoire. Un membre souligne que le processus devra être bien encadré, clair et uniforme partout. Toujours en réponse à des questions, M. Morin souligne que si les écoles de conduite ne font pas partie des entreprises qui pourront reprendre du service rapidement, nous mettrons en œuvre notre plan B, en collaboration avec la cellule santé, afin d'acheter du matériel de protection pour les évaluations de conduite. Les membres approuvent la proposition.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Protocole de reprise graduelle des activités en milieu de travail</u> M. Morin poursuit avec le protocole de reprise graduelle des activités en milieu de travail. Il souligne que le Secrétariat du conseil du trésor a transmis, aux ministères et organismes, le projet du protocole de reprise graduelle des activités, et ce, après que de l'information ait été diffusée sur ce sujet dans les médias. Bien que toujours à l'état de projet, ce protocole nous a permis de valider et bonifier certains éléments du guide que nous avons commencé à travailler et portant sur le même sujet. D'ailleurs, notre projet de guide sera présenté au comité de direction du 1^{er} mai. Au besoin, nous harmoniserons notre guide selon les orientations gouvernementales définitives.	Patrick Morin
POINT 4.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉCOLES DE CONDUITE	M. Patrick Morin poursuit avec les échanges en cours avec des représentants des écoles de conduite afin d'ajuster les formations offertes dans un contexte de pandémie. Voici le résumé des discussions : Formation théorique aux apprentis : • Tous en accord avec la diffusion en ligne et de l'importance de l'interaction entre le formateur et les apprentis; • Accueil très favorable de la possibilité de faire l'examen du module 5 en ligne; Principe d'alternance entre la théorie et la pratique : • Tous en accord avec l'importance de l'alternance; • Adhèrent à la proposition de suspendre temporairement l'alternance pour une durée limitée, revoir la séquence pour certaines parties de la formation et de conserver un cours théorique vers la fin du programme; • Proposent de conserver la durée respective des phases.	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉCOLES DE CONDUITE (SUITE)	Cours pratiques et contraintes sanitaires • La distanciation sociale sera facile à respecter pour les cours moto; • Prêt à respecter la distanciation mais génère beaucoup de questions; Formation des formateurs par les groupements • Accueil très favorable; • Question sur le moyen de remettre le matériel de formation. M. Morin précise qu'un retour rapide auprès de ces représentants est souhaité. Ainsi, les membres donnent leur accord et, après avoir reçu l'aval du Cabinet, M. Morin pourra revenir auprès des représentants des écoles de conduite.	
POINT 4.3 INSTALLATION DE PAROIS PROTECTRICES DANS LES VÉHICULES	M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules dépose une note portant sur l'installation de parois protectrices dans les véhicules. Un article de presse mentionnait que la Fédération des transporteurs par autobus était en attente de directives du gouvernement concernant les mesures protectrices à mettre en place notamment par l'installation de cloisons. M. Nadeau indique que la note vise simplement à partager les bonnes pratiques, en respect des éléments à prendre en considération pour la sécurité routière et que ces recommandations ne se substituent pas aux recommandations de l'Institut nationale de la santé publique du Québec. Il est donc proposé de rendre disponible un document de référence afin que les clients puissent connaître les bonnes pratiques à utiliser ainsi que les bons matériaux. Les membres échangent sur certains éléments. Il est convenu que le guide sera passé en revue par la Direction générale des affaires juridiques. Le document sera aussi soumis à la cellule « reprise des activités » et le guide pourra être ensuite diffusé sur notre site Internet. M. Nadeau souligne qu'il contactera le président de la Fédération des transporteurs par autobus pour l'informer de notre démarche. Les membres approuvent les propositions formulées.	Guy Nadeau
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DIVERS POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DES CENTRES D'APPELS	M. Karl Malenfant résume l'état de situation quant au déploiement des centres d'appels. Tout se passe comme prévu et il n'y a pas d'enjeux.	Karl Malenfant
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 1 ^{er} mai 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 1^{er} mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le report suivant : 7. Décision – Sécurité de l'information numérique	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 28 AVRIL 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS POINT 3.1 INFORMATION - TOPOS SCT ET CABINET	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Elle revient notamment sur le guide des bonnes pratiques pour l'installation d'une cloison protectrice entre le conducteur d'autobus scolaire et ses passagers dont il a été question au comité de direction précédent. M. Guy Nadeau indique que le guide a été bien reçu et apprécié par les divers intervenants. Celui-ci sera intégré dans le plan global du transport collectif du gouvernement. Mme Régnier termine en présentant un prototype de tableau de bord des principaux services de la Société qui a été développé en collaboration avec les équipes. Celui-ci serait transmis au Cabinet du ministre, selon une fréquence à convenir, leur permettant d'avoir une vue globale sur nos principaux services offerts et leurs indicateurs. La présidente et chef de la direction souligne que cet outil pourrait être annexé à notre tableau de bord sur la performance.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier résume l'état de situation du réseau et des mandataires en permis et immatriculation. Pour les cas Covid, au 30 avril, sur les 25 cas déjà déclarés positifs, 22 sont guéris et 3 sont dans un état stable ou en voie de rétablissement. Aucune mesure additionnelle de prévention ou d'isolement n'est requise.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 PLAN DE REPRISE POINT 4.1 REPRISE – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES	Mme Beaulieu fait le point sur le réseau des centres de service et mandataires. Elle fait part aux membres qu'en centre de services, il est impossible pour les employés de dîner à leurs bureaux par les fonctions qu'ils occupent. Ainsi les salles de repos ont été ouvertes avec les mesures sanitaires requises pour que les employés puissent les utiliser. À cet égard, le lien sera fait avec la cellule reprise des services afin qu'ils puissent s'inspirer de certaines pratiques déjà utilisées en centre de services pour nos autres bureaux. Les plexiglass ont été livrés dans tous les centres de services, il reste encore quelques installations à finaliser permettant ainsi d'ouvrir l'ensemble de notre réseau à l'exception de Baie St-Paul qui a une problématique de personnel. Le mode Paypass a été déployé cette semaine. De plus, les tests se poursuivent pour permettre la prise de rendez-vous en ligne. On vise pouvoir déployer l'outil dans les centres de services la semaine prochaine pour que les clients puissent utiliser cette méthode possiblement vers le 15 mai. Toutefois, pour éviter de générer des appels, la présidente et chef de la direction souligne qu'il sera important que le client puisse voir les plages de rendez-vous disponibles et savoir quand de nouvelles plages seront ouvertes. Les tests se poursuivent aussi pour la réutilisation de la photo pour le permis de conduite et la carte d'assurance-maladie ainsi que la stratégie de communication.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 4.1.1 INFORMATION – PERFORMANCE – PORTRAIT DES ACTIVITÉS EN PERMIS ET IMMATRICULATION	Mme Anne-Renée Beaulieu poursuit en passant en revue un tableau synthèse du portrait des activités en permis et immatriculation depuis le 20 avril. Quarante-deux centres de services sur 44 sont ouverts sur rendez-vous et la moitié des mandataires (50). Par ailleurs, la présidente et chef de la direction demande de voir la possibilité de se retirer de la ligne Covid auprès du MTESS afin de pouvoir nous concentrer sur notre ligne de mission. Un retour sur ce sujet sera fait au prochain comité de direction.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1.2 TOPO – ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE	Mme Beaulieu poursuit avec une problématique qui a été soulevée quant à l'accès à la ligne 1-800 et que, dépendamment de la région d'où le client appelle, un message lui indique de rappeler à un numéro 418 ou 514 et ensuite l'appel se termine. Par la suite, lorsque le client compose l'autre numéro, il a de la difficulté à avoir la ligne. M. Karl Malenfant et Mme Beaulieu expliquent les options envisagées. Finalement, il est décidé d'isoler la ligne de prise de rendez-vous et de la rediriger vers une autre ligne (ex. Teams). Toutefois, cette option sera efficace selon la capacité à répondre des équipes. À cet égard, M. Yves Frenette mentionne que d'autres employés pourront contribuer et cette option pourrait être offerte dans les cas où les employés ne peuvent offrir de prestation de travail actuellement. Mme Beaulieu souligne qu'elle ira vers les vice-présidences afin de répertorier les employés qui pourraient être disponibles.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 4.1.3 DÉCISION – RÉMUNÉRATION COMPENSATOIRE POUR LES MANDATAIRES EN CONTEXTE DE PANDÉMIE	Mme Beaulieu poursuit avec une proposition afin de verser une rémunération compensatoire pour les mandataires en contexte de pandémie. Elle rappelle que le modèle actuel des mandataires est basé sur un taux à la minute pour chaque type de transaction et non en fonction de la visite d'un client. Le contexte de pandémie oblige les mandataires à ajuster leurs façons de faire, ce qui demande davantage de temps que ce soit par les nouvelles mesures d'hygiènes à mettre en place et les faire respecter, que par la prise de rendez-vous par téléphone. Mme Beaulieu explique les estimations qui ont été faites au regard du temps supplémentaire qui leur est requis et le met en parallèle avec la rémunération actuelle offerte pour un client. Afin d'ajuster la rémunération des mandataires, elle propose deux scénarios soit en ayant comme référence une rémunération basée sur le salaire minimum, et l'autre basée sur le salaire d'un employé d'un mandataire. Ainsi, considérant : • Que le budget annuel pour les mandataires s'élève à 18 M\$, soit 1,5 M\$ par mois;	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1.3 DÉCISION – RÉMUNÉRATION COMPENSATOIRE POUR LES MANDATAIRES EN CONTEXTE DE PANDÉMIE (SUITE)	• Que dans le contexte de la pandémie, une réduction de 50 % des transactions chez les mandataires, équivalent à une réduction mensuelle 750 000 \$ est observée; • Que sur la base d'un scénario d'une rémunération équivalente au salaire d'un employé d'un mandataire, il en coûterait 680 000 \$ par mois; • Considérant le manque à gagner des mandataires et notre volonté de maintenir notre partenariat d'affaires avec eux; Il est recommandé • De verser 5,60 \$ par client, pour un total de 680 400 \$ par mois. Les membres sont en accord avec la recommandation.	
POINT 4.1.4 SUIVI DES ACTIVITÉS DE REPRISE POINT 4.1.4.1 EXAMENS THÉORIQUES ET PRATIQUES - SUITES	Mme Beaulieu précise qu'en collaboration avec la VPRHFP et VPTI, les aménagements afin de respecter les espaces de distanciation et de maximiser notre capacité vont bien. M. Morin poursuit avec les enjeux reliés à l'administration des examens théoriques. Il indique que nous avons de la difficulté à avoir un positionnement clair de l'INSPQ et que nous sommes tributaires de ce positionnement pour la suite de nos opérations. Il précise qu'une autre rencontre sur ce sujet se tiendra en après-midi et il nous tiendra informé des développements. À cet égard, la présidente et chef de la direction mentionne que le plus important est d'assurer la sécurité de nos employés et de nos clients. Les membres échangent ensuite sur ce qui avait été discuté au dernier comité de direction soit de faire en sorte que le client passe son examen pratique et théorique en une seule visite. M. Morin souligne que cette orientation tient toujours mais qu'ils sont à regarder la façon la plus optimale d'offrir le service. Il est aussi question des rendez-vous du mois de mars et avril qui avaient dû être annulés à cause de la pandémie. Pour ce point, la présidente et chef de la direction mentionne que nous devons commencer à les rappeler dès lundi afin de reprendre leur rendez-vous.	Anne-Renée Beaulieu Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1.5 DÉCISION – PROTOCOLE DE REPRISE GRADUELLE DES ACTIVITÉS EN MILIEU DE TRAVAIL	M. Morin poursuit avec le projet de protocole de reprise graduelle des activités en milieu de travail dans le contexte de la COVID-19. M. Morin précise que ce guide sera évolutif et que nous l'ajusterons en fonction des orientations gouvernementales qui pourraient être émises. M. Morin passe en revue les principaux éléments du guide. Certaines bonifications sont proposées telles que l'ajout, en annexe, de la liste des maladies chroniques. Des validations seront aussi faites quant aux travailleurs à risques versus l'âge. Les membres adoptent le guide proposé avec les bonifications/ajustements proposés.	Patrick Morin
POINT 5 DÉCISION – PROLONGATION TEMPORAIRE D'IRR	M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés, soumet pour décision, une proposition quant à la poursuite temporaire des indemnités de remplacement du revenu (IRR) en raison du COVID-19. Il rappelle que la Société, en cohérence avec la CNESST, avait pris le positionnement de poursuivre temporairement le versement des IRR jusqu'au 4 mai 2020. Or, la réouverture des secteurs d'emploi a débuté progressivement depuis le 15 avril et dans ce contexte, M. Simard soumet différents scénarios afin de considérer cet aspect. Considérant que : • Le contexte de la pandémie évolue; • Les clients ayant eu un accident après le 14 mars (début de la pandémie) sont admissibles à une aide gouvernementale; • La reprise graduelle de l'économie étant donné qu'après le 11 mai, plus de 80 % des emplois auront repris; • Il reste des inconnus sur le comportement épidémiologique face à la réouverture progressive qui pourrait avoir des impacts sur la stratégie de déconfinement gouvernementale; • Les orientations prises par la CNESST.	Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Il est recommandé, qu'à compter du 4 mai de : • Cesser de prolonger temporairement l'IRR pour les clients dont l'accident a eu lieu après le 14 mars; • Cesser de prolonger temporairement l'IRR pour les clients dont l'accident a eu lieu avant le 15 mars au fur et à mesure de l'ouverture des secteurs d'emploi; • Mettre fin à l'IRR des clients dont il est évident qu'ils sont en situation de fraude envers la Société; • Se repositionner, au moment opportun, sur la prolongation temporaire de l'IRR dans les secteurs d'emploi toujours confinés en fonction de la stratégie de réouverture gouvernementale.	
POINT 6 DÉPÔT DES DOCUMENTS POINT 6.1 LISTE DES DÉCRETS-URGENCE SANITAIRE PANDÉMIE	Mme Gisèle Gauthier de la direction générale des affaires juridiques, dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie qui pourraient être d'intérêt pour la Société.	Gisèle Gauthier
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 7 DÉCISION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (HUIS-CLOS)	Ce point est reporté.	Karl Malenfant
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 5 mai 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive

Invités Bloc A :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Guillaume Morand, VPRHFP

Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : • Report du point 6.2 Stratégie de rétablissement des activités • Points fusionnés : 4.5.1 Plan de déploiement – prise de rendez-vous Web est fusionné à 4.3 Information – suivi du déploiement des centres d'appels • Points fusionnés : 4.4 Information centre de services et mandataires est fusionné au point 4.2 état de situation et mise à jour des risques • Ajout 7.3 : Divers – Étude des crédits	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 1 ^{ER} MAI 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 POULS SUR LE TERRAIN	La présidente et chef de la direction fait un tour de table rapide quant au pouls sur le terrain. Les principaux éléments soulevés sont les suivants : • Préoccupations par rapport à certains employés à la maison qui n'offrent pas de prestation de travail pour différentes raisons versus l'équité par rapport aux autres employés; • Ouverture à aller prêter mains-fortes à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier pour la prise de rendez-vous au téléphone; • Questionnements sur le terrain versus le retour à l'école et l'obligation des employés de l'État versus la prestation de travail; • Essoufflement de certains gestionnaires notamment à l'accès sécuritaire au réseau routier qui ont eu peu de répit depuis le début de la pandémie. Certains employés démontrent aussi de la fatigue mais le moral demeure bon; • La notion d'ergonomie a été mentionné par certaines équipes à certains moments depuis le début de la pandémie.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres conviennent de communiquer, d'ici vendredi, les directives que nous recevrons du Secrétariat du conseil du trésor en lien avec l'ouverture des écoles primaires et des garderies versus la prestation de travail des employés de l'État. Certains membres feront aussi un suivi quant à l'ergonomie. Cet élément sera suivi par les membres en cohérence avec les directives gouvernementales.	
POINT 4 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 4.1 INFORMATION – TOPOS CABINET ET SCT/MTQ	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Elle en profite pour informer les membres des modifications à l'arrêté ministériel concernant la circulation de véhicules de type militaire sur certains chemins public a été signé par le ministre des Transports et paraîtra dans la Gazette officielle le 13 mai prochain. À cet égard, les représentants de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier mentionne qu'ils sont prêts à traiter les dossiers et des lettres seront envoyées à ce type de clientèle le 14 mai.	Myriam Régnier
POINT 4.2 INFORMATION - ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Cas Covid : aucun nouveau cas. Réutilisation de la photo pour le permis de conduire et la carte RAMQ : Une reprise des tests se fera ce soir et nous devrions pouvoir mettre en production le 6 mai pour transmission à la clientèle. À un rythme d'émission de 5 000 permis par jour, l'inventaire devrait être résorbé au début juillet.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Ligne Covid : Retrait de la Société à la fin de la semaine et réaffectation des employés à la prise de rendez-vous. Tableau de bord Cabinet : Une première version sera déposée au comité de direction de vendredi. Réseau de points de services : En date du 4 mai, 68 mandataires ont confirmé leur réouverture. À cet égard, la présidente et chef de la direction souligne qu'à compter de vendredi, nous devons connaître les intentions de tous les mandataires quant à leur réouverture ou non. Cet élément nous permettra d'établir notre capacité et les délais à rendre nos services nous permettant ainsi de communiquer les délais à nos clients pour obtenir un rendez-vous, et ce, tant au comptoir que pour l'évaluation de conduite.	
POINT 4.3 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DES CENTRES D'APPELS	Mme Anne-Renée Beaulieu et M. Karl Malenfant font le point sur le déploiement des centres d'appels. Mme Beaulieu souligne qu'une ligne sera dédiée aux rendez-vous des particuliers et une autre aux entreprises. De plus, la ligne des renseignements généraux sera aussi en fonction. Les membres échangent sur la prise de rendez-vous et conviennent qu'il est préférable d'étendre les plages de disponibilité au maximum et prendre le maximum d'appels et de rendez-vous, et ce, bien que nous sachions que les délais pour avoir un rendez-vous iront en augmentant. Il faudra éventuellement avoir des courbes de projections de la capacité de notre réseau versus la ligne de rendez-vous. Par ailleurs, il est précisé qu'il sera possible d'avoir la ligne peu importe le nombre de clients qui appelleront toutefois, le temps d'attente pourrait être augmenté selon les appels reçus.	Karl Malenfant Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.3 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DES CENTRES D'APPELS (SUITE)	La présidente et chef de la direction tient à ce que nous déployons le maximum de notre capacité pour la prise de rendez-vous. Un plan d'action sera déposé au comité de direction de vendredi quant à la ligne dédiée aux entreprises. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information explique le plan de déploiement des différentes lignes. Il explique davantage les rendez-vous Web (Booking) qui est en projet-pilote dans des centres de services et, à ce jour, ça fonctionne bien. Le projet-pilote permet aux employés de prendre les rendez-vous reçus par téléphone et les enregistrer directement dans l'application Web. L'implantation se fera graduellement dans chaque région d'ici le 30 mai. Les membres échangent sur la stratégie d'implantation pour éviter la double saisie pour ceux qui utiliseront encore des fichiers excel versus le calendrier de l'application Web. Une problématique est aussi soulevée quant à l'utilisation de cette application Web chez les mandataires ainsi que la prise de rendez-vous par téléphone qui se fait parfois par notre ligne SAAQ et parfois directement chez le mandataire par le client. Il est soulevé que pour les mandataires en vérifications mécaniques, la prise de rendez-vous se fait directement chez le mandataire et non pas via la Société.	Karl Malenfant Anne-Renée Beaulieu
POINT 4.4 INFORMATION – CENTRE DE SERVICES ET MANDATAIRES – ÉTAT DE SITUATION	Ce point a été fusionné au point 4.2.	
POINT 4.5 ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE POINT 4.5.1 PLAN DE DÉPLOIEMENT – PRISE DE RENDEZ-VOUS WEB	Ce point a été fusionné au point 4.3.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.5.2 PROJET DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE	Mme Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière présente la stratégie de communication pour la prise de rendez-vous en ligne en fonction de la stratégie graduelle d'implantation de ce nouveau service. Dans un 1^{er} temps, un communiqué de presse s'adressant à l'ensemble de la population sera émis pour l'annonce de la prise de rendez-vous Web. Une mise à jour de nos services offerts sera aussi intégrée au communiqué. Les médias sociaux relayeront l'information dans un 2^e temps. Les membres échangent sur certains éléments de bonifications dont l'émission de communiqués ciblés de façon que chaque région concernée soit avisée lorsque le nouveau service Web sera disponible. Une nouvelle version du document sera présentée au prochain comité de direction.	Béatrice Farand
POINT 4.6 EXAMENS THÉORIQUES ET PRATIQUES POINT 4.6.1 DÉCISION – ÉVALUATION PRATIQUE MOTO	Mme Beaulieu soumet une proposition au regard de la priorisation des examens pratiques. Elle explique les options envisagées. Les membres échangent sur le sujet et conviennent de reprendre les examens selon la date d'ancienneté où le client avait initialement demandé un rendez-vous. Les autres rendez-vous seront fixés selon les disponibilités, au moment de la prise de rendez-vous. Toutefois, il est demandé de prévoir des plages pour les cas en lien avec l'économie comme par exemple, l'obtention d'un permis pour un véhicule lourd.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 5 INFORMATION – FIN DE L'EXEMPTION CONCERNANT LES HEURES DE CONDUITE ET DE REPOS	M. Guy Nadeau de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres que l'exemption concernant les heures de conduite et de repos des conducteurs de véhicules lourds sera levée par les autres provinces canadiennes. M. Nadeau propose donc de mettre fin à cette exemption au Québec en vertu de notre Règlement afin d'être cohérent avec les autres provinces. Il souligne qu'il reste encore quelques validations à faire auprès de la Direction générale des affaires juridiques mais il vise une date de mise en vigueur le 11 mai prochain. Les membres sont d'accord avec cette orientation.	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 PLAN DE REPRISE POINT 6.1 SOMMAIRE DES RISQUES LIÉS À LA PANDÉMIE	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint à la rencontre. Celui-ci rappelle d’abord que cet exercice permet de capter les risques spécifiques reliés à la pandémie. Les autres analyses de risques de l’entreprise continueront de se faire selon le calendrier prévu. M. Patrick Morin poursuit et mentionne que cette analyse sera mise à jour aux deux semaines. Il passe en revue chacun des risques et les mesures de contrôle en place et celles à venir. Initialement, 11 risques ont été identifiés. Les membres échangent sur chacun des risques identifiés et proposent des ajustements. Deux risques seront dorénavant traités avec l’analyse de risques régulière soit ceux en lien avec la sécurité de l’information et les technologies de l’information. Une distinction sera faite sur le risque relié à la sécurité routière quant à la prévention-sensibilisation des véhicules lourds. M. Morand quitte la rencontre.	Patrick Morin Guillaume Morand
POINT 6.2 STRATÉGIE DE RÉTABLISSEMENT DES ACTIVITÉS	Ce point est reporté.	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.3 DÉCISION – TOPO MESURES FINANCIÈRES AQTR	M. Morin poursuit avec une proposition portant sur les mesures financières à appliquer dans le contexte de pandémie envers l'Association québécoise des transports (AQTr) qui est notre délégataire du Programme de reconnaissance des écoles de conduite. M. Morin explique les difficultés financières que rencontre l'AQTr dans le contexte de pandémie puisque les activités de l'AQTr sont étroitement liées aux écoles de conduite qui ont dû cesser une partie de leurs activités ce qui amène une baisse significative des entrées d'argent. De plus, bien que l'AQTr ait pris des mesures pour réduire ses dépenses, les frais fixes demeurent et doivent être acquittés. Plus de la moitié des revenus de l'AQTr est constituée de l'aide financière octroyée par la Société, soit 1,5 M\$ en 2020, payable mensuellement sur présentation de pièces justificatives. Considérant le manque de liquidité auquel pourrait faire face notre partenaire, il est proposé de verser à l'AQTr une avance afin de lui permettre d'acquitter ses frais fixes et autres dépenses inhérentes. Une avance mensuelle correspondant à 125 000 \$ par mois soit 1/12 de 1,5 M\$ pourrait leur être versée à compter du mois de mars, et ce, jusqu'à la reprise complète des activités. Toutefois, si les écoles de conduite ne pouvaient reprendre leurs activités au-delà du mois d'août 2020, il y aurait lieu de se repositionner concernant le versement des avances. Cette mesure n'a aucun impact sur le budget 2020 puisque les sommes avancées seront récupérées sur le montant total de 1,5 M\$ accordé pour l'année. Les membres du comité de direction approuvent la recommandation. Les invités quittent la rencontre.	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DIVERS POINT 7.1 REDÉFINITION DE LA NOTION D'URGENCE	Mme Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction, échange avec les membres sur la notion d'urgence qui semble s'être installée dans les équipes. Le contexte de pandémie et de télétravail fait en sorte qu'il n'y a plus de distinction entre l'urgent, l'important et le récurrent. Les membres conviennent de faire le point avec leurs équipes respectives et de l'appliquer entre eux et envers leurs équipes. Par ailleurs, la présidente et chef de la direction demande à Mme Girard, M. Frenette et M. Leclerc de regarder notre structure de gouvernance mise en place en contexte de pandémie afin de voir si des améliorations pourraient y être apportées, et ce, afin d'éliminer des doublons.	Nathalie Tremblay
POINT 7.2 SUIVI SCT-G5	Mme Nathalie Tremblay poursuit et résume sa rencontre tenue avec les membres du Forum des dirigeants des grands organismes et le Secrétaire du conseil du trésor. Elle mentionne que le Secrétariat du Conseil du trésor mettra en place un groupe de réflexion composé de sous-ministres et de dirigeants d'organismes sur la vision du gouvernement de demain. Ce groupe pourra notamment partager les meilleures pratiques vécues en contexte de pandémie.	Nathalie Tremblay
POINT 7.3 ÉTUDE DES CRÉDITS	La présidente et chef de la direction demande qu'on reparte le processus de préparation de l'étude des crédits puisque selon l'information véhiculée dernièrement, ceux-ci se tiendront dans la semaine du 17 août 2020.	Nathalie Tremblay
POINT 8 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 8 mai 2020 à 14 h.	

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 8 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités Bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
 Béatrice Farand, VPAPSPR
 Myriam Régnier, VPAPSPR

Invités Bloc B : Damien Bilodeau, VPTI
 Pascal Doyon, VPTI

Absente :

Gisèle Gauthier, DGAJ

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec le report suivant : Point 7 : Décision – nouveau calendrier du plan stratégique 2021-2023.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROJET D'AIDE-MÉMOIRE DU 5 MAI 2020	L'aide-mémoire est adopté avec un ajustement au point 7.3.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 3.1 INFORMATION – TOPOS CABINET ET SCT/MTQ	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION - ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Cas Covid : un nouveau cas positif L'employé était déjà en isolement préventif à titre de personne vulnérable. Nous avons donc 26 cas Covid et de ce nombre, 25 sont rétablis. Réutilisation de la photo pour le permis de conduire et la carte RAMQ : D'autres tests d'impression ont dû être faits le 6 mai et la validation de la qualité le lendemain. Le début de la production des permis échus avec réutilisation de la photo débute le 8 mai pour transmission à la clientèle. Tel qu'indiqué au dernier comité de direction, on envisage avoir résorbé l'inventaire au début juillet. Portrait des activités en permis et immatriculations : Mme Beaulieu passe en revue les statistiques relatives aux activités en permis et immatriculation. Nous avons une moyenne de 34 000 appels par jour (client unique). 42/ 44 centres de services sont ouverts et 66/ 99 mandataires.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION - ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES (SUITE)	En ce qui a trait à l'ouverture des mandataires, la présidente et chef de la direction demande de se projeter jusqu'au mois de juin afin de connaître le nombre de mandataires ouverts et ainsi évaluer notre capacité et délais à rendre nos services. Tableau de bord Cabinet : Mme Beaulieu poursuit en passant en revue le projet de tableau de bord des principaux services SAAQ déposé au point 3.1. Les membres échangent sur certains éléments de bonification. Il est convenu de : • Mettre une cible en fonction de la nouvelle réalité d'aujourd'hui puisque le délai pour rendre les services est plus long notamment par les mesures d'hygiène à respecter et ajuster l'indicateur en conséquence. Mme Beaulieu poursuit avec le portrait des principales transactions en 2019, permettant de constater que les mois d'avril à août sont les mois les plus achalandés dans un contexte normal. Avec l'inventaire qui s'est créé depuis le début de la pandémie, il faudra réfléchir à un moyen de le résorber.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 3.3 INFORMATION – AMÉLIORATION À L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE POINT 3.3.1 SUIVI	Mme Beaulieu poursuit pour ce point. Elle souligne que la ligne Teams sera déployée le 11 mai avec 115 employés pour y répondre. Une ligne est dédiée aux entreprises et une autre pour les particuliers. Le nombre d'employés pouvant répondre devrait augmenter grâce à la collaboration des autres vice-présidences. <u>Solution Booking.com chez les mandataires</u> Une décision est requise quant au déploiement de l'outil Booking.com chez les mandataires. Elle rappelle que la gestion des rendez-vous amène une charge de travail élevée pour l'ensemble de nos points de services. La solution informatique proposée (Booking.com) devrait faciliter la prise de rendez-vous pour le client. Elle explique les avantages à déployer cette solution pour nos mandataires qui sont une extension de la Société. En déployant une solution unique pour tous nos points de services, nous offrirons à toute notre clientèle une accessibilité uniforme et cohérente.	Anne-Renée Beaulieu Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.3.1 SUIVI (SUITE)	<u>Décision</u> : Les membres approuvent le déploiement de la solution Booking.com à l'ensemble des mandataires en permis et immatriculation qui offrent actuellement des services pour la Société permettant ainsi une meilleure accessibilité à notre clientèle partout dans la province. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'Information poursuit avec la planification du déploiement de Booking.com. Six centres de services pilotes seront en mesure d'accepter la prise de rendez-vous via Booking.com à compter du 13 mai. Les clients auront accès pour la prise de rendez-vous via notre site Web pour ces sites. Le déploiement se poursuivra graduellement dans nos autres centres de services d'ici la fin mai. Pour les mandataires, la formation et le début de projet-pilote chez certains de ceux-ci pourraient débuter dans la semaine du 18 mai. Enfin, un gabarit pour le suivi de l'évolution de la prise de rendez-vous en points de services est présenté. La distinction sera aussi faite entre les particuliers et entreprises. Cette information sera intégrée au tableau de bord présenté précédemment. Les équipes travaillent avec les actuaires afin de projeter notre capacité en contexte de pandémie, et le délai pour le retour à la normale pour le volet transactionnel.	
POINT 3.3.2 STRATÉGIE DE COMMUNICATION	Mme Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière présente la stratégie de communication concernant l'amélioration de l'accessibilité des services. Un communiqué de presse sera publié en début de semaine afin d'annoncer les nouveaux services et enlever de la pression sur les lignes téléphoniques. Une mise à jour de nos services sera communiquée en même temps. La communication se poursuivra ensuite à l'aide des médias sociaux, sur notre site Web et à l'interne. Des communications spécifiques aux régions dont le service sera disponible seront aussi faites. La répétition des messages sera importante afin d'atteindre le maximum de clientèle.	Béatrice Farand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 PLAN DE REPRISE POINT 4.1 STRATÉGIE DE RÉTABLISSEMENT DES ACTIVITÉS	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier présente la stratégie de rétablissement des activités. Il précise que celle-ci est basée sur les informations disponibles et les orientations gouvernementales connues. La séquence proposée se divise en 4 phases et M. Morin les passe en revue soit : • Phase 1 : Services essentiels et planification qui est terminée. Les membres conviennent de mettre comme date de fin le 19 avril plutôt que le 1^{er} mai. • Phase 2 : Rétablissement des services directs aux clients et stabilisation des activités internes • Phase 3 : Rétablissement des activités courantes de la Société. • Phase 4 : Rétablissement de toutes les activités (nouvelle normalité). Les membres échangent sur certains éléments des phases 1 et 2 et proposent certains ajustements. Les phases 3 et 4 seront retravaillées en fonction des commentaires des membres et les activités des phases 2 et 3 seront donc ajustées en continu. M. Morin passe ensuite en revue le plan des activités de la Société et échange avec les membres sur certains points.	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – FIN DE L'EXEMPTION CONCERNANT LES HEURES DE CONDUITE ET DE REPOS	<u>Fin de l'exemption concernant les heures de conduite et de repos</u> M. Guy Nadeau vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres que, tel que discuté au comité de direction du 5 mai dernier, il est proposé de mettre fin à l'exemption à l'égard des heures de conduite pour les conducteurs de véhicules lourds. Cette exemption a d'ailleurs pris fin dans la plupart des provinces canadiennes le 30 avril 2020. La reprise partielle des activités annoncées par le gouvernement fait en sorte que l'industrie du transport revient à une situation dite plus normale, et afin de prévenir la fatigue au volant et de diminuer les risques d'accident il est recommandé de : • Lever l'exemption sur les heures de conduite et de repos; • Informer l'industrie que la Société est disposée à analyser les cas de figure qui pourraient nécessiter une exemption aux heures de conduite; Les membres approuvent la recommandation. <u>Délai pour la réalisation de la vérification mécanique et l'entretien préventif des véhicules lourds</u> M. Nadeau en profite pour informer les membres de l'état de situation quant à la réalisation de la vérification mécanique et l'entretien préventif des véhicules lourds. Il rappelle que le 13 avril dernier, la Société avait autorisé les mandataires en vérification de véhicules routiers à reprendre les services de vérifications mécaniques annuelles et semi-annuelles, qui étaient suspendus depuis le 25 mars dernier, pour tous les véhicules. Toutefois, en se fiant à la capacité actuelle du réseau des mandataires, ceux-ci n'auront pas la capacité d'effectuer toutes les vérifications mécaniques arrivant à échéance en mai. Dans ce contexte, il est recommandé : • De maintenir la prolongation jusqu'à la fin du mois de mai pour les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs qui arrivaient à échéance en mars et en avril; • De prolonger jusqu'à la fin du mois de juin les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs qui arrivaient à échéance en mai;	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- De demander aux policiers et aux contrôleurs routiers de tolérer et de ne pas sanctionner les propriétaires qui n'ont pas soumis leurs véhicules à la vérification mécanique ou à l'entretien préventif, dont l'échéance arrivait en mars ou en avril, jusqu'au 31 mai, et de faire de même jusqu'au 30 juin, pour celles arrivant à échéance en mai; - De planifier un suivi concernant le délai pour les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs au début du mois de juin. M. Nadeau rappelle que le propriétaire d'un véhicule a toujours l'obligation de le maintenir en bon état et que l'activité de réparations étant une activité prioritaire, le propriétaire peut avoir recours aux services d'un garagiste pour toute réparation. Les membres approuvent la recommandation. Les invités du bloc A quittent la rencontre.	
BLOC B -COMITÉ DE DIRECTION ET COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		
POINT 6 DÉCISION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (HUIS-CLOS)	MM. Damien Bilodeau et Pascal Doyon de la vice-présidence aux technologies de l'information se joignent aux membres du comité pour ce point. Ce point est traité à huis-clos. Les membres échangent sur divers éléments et les invités répondent aux questions. Les membres remercient et félicitent les invités pour la clarté de l'information. Ceux-ci quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 DÉCISION – NOUVEAU CALENDRIER DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2023	Ce point est reporté.	
POINT 8 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 9.1 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE OU DE LA PANDÉMIE	La liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou de la pandémie est déposée.	Gisèle Gauthier
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 13 mai 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 22 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc A :
Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Béatrice Farand, VPAPSPR
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Myriam Régnier, VPAPSPR

Invités bloc B :
Sandrine Bellenfant, VPRHFP
Rodrigue Côté, VPRHFP
Francine Lépinay, VPRHFP
Daniel Pelletier, DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 15 MAI 2020	L'aide-mémoire est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 3.1 INFORMATION – TOPOS SCT/MTQ – CABINET – SECRÉTAIRE GÉNÉRAL	Mme Myriam Régnier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière fait le point sur les différents topos déposés. Deux nouveaux topos portant sur le plan d'action des services SAAQ sans rendez-vous et le plan de résorption de l'inventaire ont été produits et transmis au Secrétaire général et au Cabinet du ministre des Transports.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Cas Covid : Nous avons un nouveau cas positif toutefois, aucune mesure additionnelle n'est à prendre. Nous avons un total de 28 cas Covid, et de ce nombre, 25 sont rétablis. Réutilisation de la photo pour le permis de conduire et la carte RAMQ : En date du 21 mai, 42 000 permis ont été imprimés et il reste un inventaire de 90 000. Examens théoriques : Les grilles de rendez-vous ont été rouvertes à toute la clientèle à compter du 21 mai. Début du déploiement du nouvel examen théorique. La durée réelle de ce nouvel examen sera monitorée afin de voir la possibilité d'ajouter de nouvelles plages de rendez-vous. Mme Beaulieu rappelle que ceux qui feront ce nouvel examen sont seulement ceux ayant suivi le Programme d'éducation à la sécurité routière (PESR). Tableau de bord sur la reprise des activités en permis-immatriculation : Mme Beaulieu passe en revue le tableau de bord. Fait à souligner, la prise de rendez-vous sur le Web pour les centres de services sont tous déployés en date du 22 mai alors que la date cible était le 25 mai.	Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES (SUITE)	Toutefois, pour les mandataires, le déploiement est plus complexe que prévu et celui-ci se prolongera jusqu'au 10 juin plutôt qu'à la fin mai. La stratégie de prise de rendez-vous par le Web fonctionne bien et la demande est en croissance. M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier poursuit avec la section des services les plus demandés. Il précise qu'ils sont à définir un nouveau standard quant aux services demandés puisque ceux-ci tendent à changer selon les nouveaux comportements des clients qui, avec la pandémie, ont davantage utilisé les transactions en ligne. Stratégie de déploiement de l'offre de services de rendez-vous pour les clients : Au dernier comité de direction, il avait été demandé de revoir les dates de la phase 3 : Reconfiguration des centres de services pour ajouter de nouvelles mesures de protection afin d'augmenter notre capacité d'accueil en centre de services. Mme Anne-Renée Beaulieu indique que cette étape devrait être terminée le 10 juin. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance indique qu'une équipe à l'interne a été formée afin de faire eux-mêmes la pose du matériel de protection supplémentaire dans les centres de services. Cette étape est donc devancée à l'étape 2. Ainsi, la phase 3 devient la période de stabilisation des activités – du 1^{er} juillet au 31 août 2020.	
POINT 4 PLAN DE REPRISE		
POINT 4.1 SUIVI – EXAMENS PRATIQUES	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécurité au réseau routier indique que les examens théoriques devraient reprendre dans la semaine du 8 juin. Finalement, l'utilisation de housses de plastique est la solution qui a été retenue afin que les évaluateurs de conduite puissent les mettre sur le siège de l'automobile du client. Les équipes sont à pied d'œuvre pour trouver ce matériel en nombre suffisant. Nous serons fixés sur la disponibilité du matériel en début de semaine prochaine.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 4.2 SOMMAIRE DES RISQUES RELIÉS À LA PANDÉMIE	M. Guillaume Morand, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint au comité de direction pour ce point. Il passe en revue chacun des risques et les mesures de contrôle en place et celles à venir. Douze risques ont été identifiés. MM Morand, McKenzie et Mme Beaulieu quittent la rencontre	Jean-Philippe McKenzie

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – GESTION DU STATIONNEMENT DURANT LA PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE COVID-19	M. Rodrigue Côté, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joint aux membres du comité. Il rappelle qu’au début de la pandémie, il avait été convenu d’offrir la gratuité du stationnement au personnel en services essentiels devant se présenter sur les lieux de travail, et ce, afin de minimiser les risques de contagion par l’usage de transports publics. De plus, les frais relatifs à l’utilisation d’un stationnement dans les autres sites de la Société ont été remboursés. Étant donné que le télétravail se poursuivra encore quelque temps, il est proposé : • De poursuivre l’offre de la gratuité au personnel dans les locaux de la Société jusqu’au 31 août 2020; • D’arrêter les prélèvements automatiques pour les abonnés du stationnement du siège social sur la paie du 18 juin 2020 et rembourser les sommes prélevées depuis le 16 mars 2020 par une réclamation de ceux-ci dans Concur. • De continuer à donner accès au stationnement du siège social aux abonnés même si le prélèvement est suspendu. Pour le siège social, la perte estimée pour la période du 16 mars au 31 août est de 315 000 \$. Les membres proposent que l’offre de gratuité soit plutôt indéterminée et que le prélèvement reprenne lors du retour physique des employés dans les lieux de travail. Avec cet ajustement, les membres sont en accord avec la proposition.	Yves Frenette
POINT 6 DÉCISION – GESTION DES SALLES DE REPAS DURANT LA PÉRIODE SANITAIRE COVID-19	M. Côté poursuit avec une proposition pour la gestion des salles de repas durant la période de pandémie. Il rappelle que des mesures restrictives avaient été mises en place en début de pandémie pour les salles de repas et plusieurs salles avaient alors été fermées. Un projet-pilote afin de rouvrir certaines salles de repas a été mis en place au cours des dernières semaines dans le réseau des centres de services, des postes de contrôle routier et des bureaux administratifs en région. Il explique les mesures qui ont été instaurées afin de limiter la propagation du virus. Le projet-pilote a été concluant et l’utilisation des salles de repas s’est faite de façon sécuritaire et aucune situation de contamination n’a été rapportée.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – GESTION DES SALLES DE REPAS DURANT LA PÉRIODE SANITAIRE COVID-19 (SUITE)	Il recommande : • De confirmer l'ouverture des salles de repas actuellement accessibles dans les centres de services, les postes de contrôle routier et bureaux administratifs en région selon les modalités du projet-pilote; • De procéder à l'ouverture de certaines salles de repas au siège social et Place Victoria en y appliquant les mesures d'hygiène expérimentées dans le réseau et qui sont par ailleurs énoncées dans le Guide sur la reprise des activités à la Société. Les membres approuvent la recommandation. M. Côté quitte la rencontre ainsi que M^{mes} Béatrice Farand et Myriam Régnier.	
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 7 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL (PC))	M^{mes} Sandrine Bellenfant et Francine Lépinay, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance, se joignent aux membres pour ce point. Mme Lépinay débute et rappelle que la Société s'est dotée d'un plan de contrôle organisationnel (PCO) qui rend compte des travaux réalisés et planifie la portée de ses interventions à venir selon l'appréciation des résultats obtenus. Cette reddition de compte présente une appréciation globale du contrôle organisationnel selon les principes du référentiel en contrôle interne (COSO). Les éléments suivants ont été considérés dans l'appréciation globale du contrôle organisationnel : • Les déclarations sur la gestion intégrée des risques complétées et signées par les vice-présidences; • Les travaux réalisés dans le cadre du plan de contrôle organisationnel tout au long de l'année; • Les mesures compensatoires mises en œuvre pour le déploiement et le rodage de la livraison 1 de CASA.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Mme Lépinay passe en revue l'appréciation des composantes pour chaque objectif de contrôle. La Société a veillé au maintien adéquat de son contrôle interne selon les objectifs de contrôle qu'elle s'est dotés afin de soutenir la production d'états financiers intègres et fiables. Aucune amélioration importante n'est nécessaire, mais certains ajustements seront requis pour certains éléments. Mme Bellenfant passe en revue le bilan du plan de sécurité de l'information. Elle souligne notamment que bien que le nombre d'incidents en sécurité de l'information ait augmenté en 2019, celui-ci est dû aux améliorations apportées aux techniques d'investigation. De plus, les contrôles préventifs ont également été améliorés et un suivi rigoureux des bris détectés est effectué auprès des gestionnaires concernés. Mme Lépinay termine le point avec les principaux travaux prévus en 2020. M^{mes} Bellenfant et Lépinay quittent la rencontre.	
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION (HUIS-CLOS)	M. Daniel Pelletier, Directeur de la vérification interne et de l'évaluation des programmes se joint aux membres du comité. Ce point est traité à huis-clos.	Nathalie Tremblay
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 10.1 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE OU LA PANDÉMIE	Mme Gisèle Gauthier, directrice générale aux affaires juridiques dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie.	Gisèle Gauthier
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 26 mai 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc A :
Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Béatrice Farand, VPAPSPR
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Myriam Régnier, VPAPSPR

Invités bloc B :
Béatrice Farand, VPAPSPR
Rodrigue Côté, VPRHFP
Danny Shields, VPTI

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 22 MAI 2020	L'aide-mémoire est adopté avec un ajustement au point 4.1.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 3.1 INFORMATION – CABINET	Mme Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction résume les principaux sujets discutés avec la Chef de cabinet en lien avec le plan de reprise des activités de la Société et celles prévues par le gouvernement.	Nathalie Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION- ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD	M. Yves Frenette, de la vice-présidente aux ressources humaines, aux finances et à la performance qui assumera, à compter du 1 ^{er} juin, les fonctions de vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier prend le relais pour ce point supporté par sa collègue la vice-présidente actuelle Mme Célyne Girard et les deux directeurs généraux soit Mme Anne-Renée Beaulieu et M. Jean-Philippe McKenzie. Mme Beaulieu fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants :	Célyne Girard Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION- ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD (SUITE)	Rendez-vous déployés à nos clients : Les rendez-vous via l'application Web sont en augmentation. Le nombre d'employés disponibles pour la prise de rendez-vous diminue, car certains sont redéployés en centre de services pour réaliser leurs activités régulières (ex. préposés aux permis et immatriculation, évaluateurs). Toutefois, d'autres ressources devraient être déployées pour augmenter la capacité de la prise d'appel. Les tentatives de contact par un même client sont en diminution. En date du 28 mai, 35 mandataires ont été déployés sur Booking alors que la cible était de 20. 78 % du réseau est déployé sur Booking. Capacité transactionnelle : Le nombre de transactions réalisées est en croissance grâce notamment à l'optimisation réalisée en continu par les équipes pour augmenter la capacité d'accueil. Reprise des échanges de permis de conduire pour les nouveaux résidents : Ce service avait été suspendu le 16 mars dernier et 15 193 rendez-vous avaient alors été annulés. Ce processus a été optimisé et il est proposé de rappeler les clients afin de reprendre les rendez-vous annulés en différentes vagues soit : 1. Ceux ne nécessitant pas d'examens de compétences (5 230 cas); 2. Ceux dont un examen avec compétences ou avec un cours de conduite requis (9 963 cas). Les membres sont en accord avec la proposition. Reprise des examens pratiques : Nous avons toujours des problèmes avec certains fournisseurs qui devaient nous transmettre le matériel requis. Nous sommes en contact avec eux. Transactions sans rendez-vous en point de services : Les membres échangent sur le choix qui sera donné aux clients de se présenter avec ou sans rendez-vous dans nos centres de services à compter du 1^{er} juin et des enjeux et préoccupations qui y sont reliés. Les membres conviennent de la stratégie à adopter. Plusieurs centres de services auront des agents de sécurité sur place. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules mentionne que des gestionnaires de sa vice-présidence pourront aller prêter main-forte aux gestionnaires dans des centres de services. La VPASRR n'a qu'à lui indiquer les endroits où il y aurait un besoin.	Célyne Girard Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION- ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD (SUITE)	Enfin, M. Yves Frenette souligne qu'à compter de lundi, une rencontre quotidienne se tiendra avec les directeurs généraux et régionaux de la VPASRR afin d'avoir le pouls sur le terrain. La présidente et chef de la direction participera aussi à ces rencontres.	
POINT 3.2 INFORMATION- TOPO SUR LES COMMUNICATIONS	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie en prévention routière informe les membres des différentes actions de communication externe mises en place en lien avec le service sans rendez-vous afin de préparer les clients correctement et éviter les mécontentements.	Dave Leclerc
POINT 4 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 4.1 TOPO MTQ	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie en prévention routière dépose le Topo MTQ.	Myriam Régnier
POINT 4.2 REPORT COHORTE CRQ	M. Guy Nadeau, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules dépose le document « Report cohorte CRQ ».	Guy Nadeau
POINT 4.3 PLANIFICATION DU DÉCONFINEMENT ET CONDITIONNEL À L'ÉVOLUTION DE LA PANDÉMIE	Mme Martine Tanguay, du bureau de la présidence et chef de la direction dépose le document « Planification du déconfinement et conditionnel à l'évolution de la pandémie ». Les invités du bloc A quittent la rencontre.	Martine Tanguay
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – PRÊTS DE MATÉRIELS EN TÉLÉTRAVAIL FAVORISANT L'AMÉNAGEMENT ERGONOMIQUE	M. Rodrigue Côté, de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance et M. Danny Shields, de la vice-présidence aux technologies de l'information se joignent au comité pour ce point. M. Côté débute et introduit le point en rappelant que plusieurs employés sont actuellement en télétravail et que celui-ci se poursuivra encore plusieurs semaines. Dans ce contexte, et afin de minimiser les impacts sur la santé des employés, des mesures sont proposées afin de faciliter leurs aménagements de travail à la maison. Afin de s'inscrire en cohérence avec les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du trésor dont notamment de n'engendrer aucun coût additionnel à l'octroi de matériel au personnel, et sous réserve de l'autorisation du gestionnaire il est recommandé de : • Rendre disponible le matériel informatique et ergonomique de la SAAQ, dont l'employé disposait déjà à son poste de travail avant la pandémie (ex. : chaises ergonomiques, clavier raccourci, souris verticale, écran, repose-pied, appuie poignet, etc.); • Mettre en place une procédure sécuritaire permettant aux employés de se déplacer sur les lieux de travail pour venir chercher le matériel nécessaire; • Rappeler la responsabilité de l'employé en lien avec les bris potentiels liés à l'utilisation du matériel de la Société; • Réintégrer les employés à risque de blessures pour des raisons ergonomiques dont l'aménagement nécessiterait des coûts supplémentaires à la Société, et ce, en respect des protocoles prévus à cet effet; • Informer l'employé que, lors du retour à temps plein sur son le lieu de travail ou d'un départ de la Société, il est de sa responsabilité de rapporter l'ensemble du matériel à la Société. Les membres sont en accord avec la proposition. M. Côté explique ensuite les prochaines étapes et les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE POINT 6.1 DÉCISION – PRIX D'EXCELLENCE	M. Dave Leclerc et Mme Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie en prévention routière présentent une proposition quant à la tenue des prix d'excellence considérant la période de pandémie. Il est suggéré de reporter l'édition 2019-2020 à l'automne 2021 et d'en faire une édition double regroupant deux années de mises en candidatures Les membres échangent sur le sujet et conviennent de tenir un gala cette année mais sous une autre forme, et ce, afin de reconnaître l'excellence des employés particulièrement en ce temps de pandémie. MM Martin Simard et Guy Nadeau se sont portés volontaires afin de réfléchir à une formule et faire une proposition au comité de direction.	Dave Leclerc
POINT 6.2 DÉCISION – SOIRÉE RECONNAISSANCE	M. Dave Leclerc et Mme Farand poursuivent avec la soirée reconnaissance qui devait elle aussi se tenir à l'automne. Dans le contexte de la pandémie il est proposé de : • Tenir la Soirée reconnaissance à l'automne 2021 avec les retraités et les personnes soulignant leurs 25 ans de service des deux années (2019-2020 et 2020-2021); • Offrir aux jubilaires de cette année un choix de cadeau qui leur sera envoyé par la poste cet automne et les aviser du report de l'évènement; • Préparer une communication de la PCD auprès des jubilaires pour accompagner le cadeau et souligner l'occasion. À noter que pour ceux dont on dispose des adresses courriel, le message pourrait être envoyé sous forme de vidéo. Les membres approuvent les recommandations. Mme Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SUIVI DU CCRH ET CA	Mme Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction résume les sujets traités lors du conseil d'administration et du comité clientèle et des ressources humaines tenus cette semaine. Le départ à la retraite de Mme Girard a notamment été annoncé. Les membres des comités ont tenu à souligner l'engagement de Mme Girard qui est admirable et un exemple à suivre dans le service public. Ceux-ci espèrent pouvoir la saluer avant son départ.	Nathalie Tremblay
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 2 juin 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 2 juin 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc B : Sandrine Bellenfant, VPFCO
Rodrigue Côté, VPFCO
Béatrice Farand, VPAPSPR
Laura Lizotte, VPAPSPR
Marie-Hélène Malenfant, VPFCO
Guillaume Morand, DGP
Karine Morneau, VPRHMSN
Éric Santerre, VPAPSPR
Yvon Théberge, VPFCO

Invité bloc A : Patrick Morin, VPASRR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
BLOC B -COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 2 DÉCISION – FACTURE UNIQUE	M. Dave Leclerc, M^{mes} Béatrice Farand et Laura Lizotte, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière présentent le gabarit de la facture unique qui sera éventuellement envoyée à nos clients dans le cadre de la livraison 2.5 de CASA. Les invités présentent les ajustements qui ont été apportés après avoir tenu une séance de travail avec les membres du comité de direction ainsi que des groupes de discussion dans différentes régions permettant d'avoir l'avis des clients et de pouvoir ajuster le gabarit. Les commentaires des gens faisant partie du groupe de discussion ont été très positifs et le gabarit répond à leurs attentes à 92 %. M^{me} Lizotte passe en revue le gabarit. Un ajustement mineur est demandé en lien avec le libellé sur la taxe où il est plutôt proposé d'indiquer : <i>gouvernements</i>. M^{me} Lizotte termine en indiquant que les travaux avec la Direction des ressources matérielles et immobilières se poursuivent afin de voir la possibilité d'imprimer la facture en couleur. Il reste aussi à intégrer le volet étalement des paiements au gabarit. Les membres approuvent le gabarit proposé. Ceux-ci soulignent que cette nouvelle facture améliorera grandement l'expérience client, qu'elle est très claire et concise. Les membres demandent de féliciter et remercier les équipes qui ont travaillé au projet dans un délai très court. M. Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques mentionne qu'il verra avec l'équipe CASA s'il est possible de devancer l'implantation étant donné l'impact positif qui en découlera en termes d'expérience client. M^{mes} Farand et Lizotte quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 INFORMATION – PROJECTION ET RÉSULTATS FINANCIERS T1-2020 ET CADRE FINANCIER 2020-2024	M^{me} Marie-Hélène Malenfant, de la vice-présidence aux finances et aux contrôles organisationnels se joint aux membres du comité afin de présenter, avec M^{me} Francine Lépinay, les résultats financiers trimestriels du 1^{er} trimestre 2020 et le cadre financier 2020-2024. Les projections ont été faites selon les consignes gouvernementales en lien avec la Covid-19. <u>Fonds d'assurance</u> M^{me} Malenfant débute avec les risques financiers du Fonds d'assurance en lien avec la Covid-19 et explique les pertes et gains potentiels. Au 1^{er} trimestre 2020, le Fonds d'assurance présente un déficit en raison de la baisse des marchés financiers. La capitalisation projetée à ce jour se situe toujours dans le corridor prévu à notre politique de capitalisation soit entre 100 et 120 %. Les résultats sont encore incertains notamment en raison de la volatilité des rendements et des analyses seront effectuées pendant l'été en collaboration avec la Caisse de dépôt et placement du Québec. <u>Société</u> M^{me} Lépinay poursuit avec les résultats de la Société qui présente un déficit projeté de 41,6 M\$ en raison d'une baisse anticipée des revenus en lien avec la Covid-19. Toutefois, considérant que la Société était en avance de 41,7 M\$ pour le remboursement du déficit cumulé, l'entente avec le ministère des Finances (MFQ) sera respectée en date du 31 décembre 2020. Pour les frais d'administration, le seul risque soulevé est celui avec notre cible d'effectifs. Une analyse détaillée est en cours à cet égard. Quant aux projets d'investissements, ceux-ci se poursuivent tel que prévu. <u>Cadre financier 2020-2024</u> M^{me} Lépinay poursuit avec le cadre financier 2020-2024. Selon les projections, l'échéancier de remboursement du déficit cumulé de la Société prévu se terminer en 2028 pourrait devoir être revu auprès du MFQ. Quant aux cibles financières relatives au plan stratégique, celles-ci seront respectées.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – POLITIQUE DE TARIFICATION ADMINISTRATIVE 2022-2024	M^{mes} Lépinay et Malenfant poursuivent avec ce point. M^{me} Lépinay indique que l’objectif de la politique de tarification administrative est : • D’encadrer le processus de détermination de la tarification administrative de la Société; • D’assurer la cohérence avec les pratiques de financement des services publics recommandées par le MFQ. Cela permettra de déterminer la tarification administrative des produits et services reliés à l’accès sécuritaire au réseau routier qui devra ensuite être soumis à l’avis d’un Conseil d’experts. M^{me} Lépinay passe en revue les principes de la politique et le rôle des différents intervenants. Les membres sont en accord avec la proposition de politique de tarification administrative.	Francine Lépinay
POINT 5 DÉCISION – GESTION DES RISQUES POINT 5.1 RISQUES OPÉRATIONNELS	M^{me} Sandrine Bellenfant, MM Rodrigue Côté, et Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et aux contrôles organisationnels, M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques ainsi que M. Guillaume Morand de la direction générale de la performance se joignent aux membres pour les points 5.1 à 5.5. Chaque invité résume les risques en lien avec les risques opérationnels visant : les ressources financières, humaines, contractuelles, matérielles et immobilières, gestion de la performance et sécurité de l’information. Sur 73 risques identifiés, 17 sont évalués à moyen et 56 à faibles.	Francine Lépinay
POINT 5.2 RISQUES D’ASSURANCE – FINANCEMENT ET CAPITALISATION	M^{me} Malenfant poursuit avec les risques d’assurance en lien avec le financement et la capitalisation. Un risque a été évalué à moyen et un risque à faible.	Francine Lépinay
POINT 5.3 RISQUES FINANCIERS - PLACEMENT	M^{me} Malenfant enchaîne avec les risques reliés aux placements où 5 risques ont été évalués à faibles.	Francine Lépinay
POINT 5.4 RISQUES DE CONFORMITÉ	M^e Gisèle Gauthier, directrice générale aux affaires juridiques et Secrétaire générale et M. Guillaume Morand résument ce point. Sur 5 risques identifiés, 2 sont évalués à moyen et 3 à faibles.	Gisèle Gauthier Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.5 RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES	M. Morand poursuit avec le rapport trimestriel sur les risques. Les risques mis à jour ayant été expliqués en détail précédemment, M. Morand résume les faits saillants du rapport. Il explique notamment l'ajout de la section des risques reliés à la pandémie. Il est convenu que ces risques feront partie intégrante du sommaire résumant les risques totaux. Ainsi, les 12 risques reliés à la pandémie seront ajoutés aux 195 autres identifiés dans le rapport. Quelques ajustements seront apportés au rapport pour donner suite aux commentaires des membres. Enfin, il est aussi suggéré d'ajouter dans le plan de travail que nous prendrons en considération les pistes d'amélioration soulevées par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes. Les invités quittent la rencontre à l'exception de MM Côté et Théberge.	Guillaume Morand
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE EN VERTU DE LA LGCE	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} février au 30 avril 2020 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>. La présidente demande des précisions sur certains contrats et M. Côté répond à ses questions. Celle-ci approuve la déclaration.	Francine Lépinay
POINT 7 INFORMATION – AJUSTEMENTS AUX STRATÉGIES DE SENSIBILISATION POINT 7.1 NOUVELLE PLANIFICATION DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION DE JUIN À DÉCEMBRE 2020	M^{me} Béatrice Farand et M. Éric Santerre de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent à la rencontre. M^{me} Farand débute en indiquant que le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) avait demandé à la Société de lui céder des espaces publicitaires pour permettre au gouvernement de diffuser des messages en lien avec la Covid-19. Ainsi, la Société a annulé ses campagnes de sensibilisation sur la santé des conducteurs, le cannabis et la vitesse prévues au printemps et à l'été. Avec le déconfinement qui débute, une stratégie de sensibilisation alternative est proposée, en tenant compte de la situation exceptionnelle vécue par les citoyens, et ce, à l'intérieur du budget prévu initialement. Les dates et thèmes se déclinent comme suit :	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• Juin : partage de la route; • Août : conduite sur les facultés affaiblies L'évolution de la situation sera suivie au cours de l'été afin d'évaluer la pertinence de diffuser les campagnes automnales prévues initialement. Nous nous ajusterons aux comportements qui auront été observés durant l'été. Les membres proposent de devancer la campagne alcool en juillet d'autant plus que la consommation d'alcool sera permise dans les parcs de certaines villes cet été. Une validation sera faite auprès du SCG afin de pouvoir la devancer.	
POINT 7.2 ACTIVITÉ DE PARTENARIAT ET DE SENSIBILISATION EN SITUATION DE COVID-19	M. Santerre poursuit pour ce point. Il précise que la Direction des stratégies et des partenariats en sécurité routière avait déposé des orientations en matière de partenariat en sécurité routière et de sensibilisation au printemps. La pandémie a fait en sorte que des alternatives ont dû être trouvées tant pour les activités de sensibilisation prévues au départ que de partenariat. M. Santerre brosse le portrait et les alternatives trouvées. Il termine avec les contributions financières pour soutenir des projets porteurs en sécurité routière et précise que depuis le début de la pandémie, les demandes sont analysées en prenant en considération le contexte actuel et la réalisation possible des activités. Un suivi rigoureux est fait à cet égard. M. Santerre et Mme Farand quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
BLOC A – SUIVI COVID-19		
POINT 9 DÉCISION – CALENDRIER DE REPRISE DES EXAMENS DE CONDUITE	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres pour ce point. Il débute en mentionnant que le protocole proposé par la Société a été approuvé par l'Institut national de la santé publique du Québec. Il a été transmis à la CNESST, permettant de s'arrimer et assurer une cohérence avec la trousse qui sera développée pour l'industrie des écoles de conduite.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – CALENDRIER DE REPRISE DES EXAMENS DE CONDUITE (SUITE)	M. Morin indique que les équipements devraient être reçus et distribués dans les centres de services dans la semaine du 8 juin pour une reprise des examens pratiques le 15 juin. La priorité sera accordée aux clients dont les rendez-vous ont été annulés en début de pandémie et ceux-ci seront joints à compter de cette semaine. Des plages horaires seront également réservées pour les clients motocyclistes considérant la période estivale. Une fois les rendez-vous fixés, la réouverture des grilles de rendez-vous au grand public sera effectuée sur une base régionale. D'ici la reprise, les évaluateurs seront formés sur le protocole et l'utilisation des équipements. De plus, afin de sécuriser les évaluateurs les travaux sont en cours pour : • Préparer une capsule pour répondre aux préoccupations des employés en collaboration avec la sous-cellule santé; • Obtenir l'assistance de la CNESST pour accompagner les équipes dans la phase d'appropriation et lors de la reprise des examens pratiques. Les membres échangent ensuite sur la réévaluation des compétences qui serait aussi couverte par la reprise des examens pratiques. Une orientation quant à ce volet sera déposée au prochain comité de direction.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 5 juin 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 juin 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, intérim VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
 Béatrice Farand, VPAPSPR
 Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
 Patrick Morin, VPASRR
 Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRES DU 29 MAI ET DU 2 JUIN 2020	L'aide-mémoire du 29 mai est adopté. L'aide-mémoire du 2 juin est adopté avec un ajustement au point 2 et au point 5.4.	Comité de direction
BLOC A – SUIVI COVID-19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE : POINT 3.1 INFORMATION CABINET	Les invités se joignent à la rencontre. M ^{me} Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction résume les principaux sujets discutés avec la Chef de cabinet cette semaine.	Nathalie Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Rendez-vous déployés à nos clients : Le nombre de clients qui nous appelle pour prendre un rendez-vous est en diminution et le nombre de personnes qui prennent des appels pour des rendez-vous est en augmentation. De plus, des ressources de la RAMQ, CNESST et Retraite Québec pourraient venir nous prêter main-forte, des démarches sont en cours auprès d'eux, et ce, en accord avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère du Conseil exécutif. La situation s'améliore constamment. À la mi-juin, nous contacterons les mandataires qui sont fermés, ou qui n'offrent pas le sans rendez-vous, afin de réévaluer la situation avec eux. Au 1^{er} juin, 11 mandataires offraient le sans rendez-vous. Appels reçus – renseignements généraux : Le délai d'attente pour obtenir des renseignements a diminué de 42 % par rapport au 20 avril dernier, et il est maintenant de 25 minutes. Le nombre de tentatives de contact par les clients est aussi en diminution. Toutefois, l'annonce de la reprise des examens pratiques pourrait générer une augmentation d'appels.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD (SUITE)	Points de services et clients : Globalement, les services offerts avec ou sans rendez-vous se passent bien à l'exception de quelques cas isolés qui ont demandé l'intervention policière. La capacité augmente quotidiennement avec l'installation de plexiglas et la productivité. Huit mandataires du CAA ouvriront graduellement au cours des prochaines semaines. Services les plus demandés : M. Jean-Philippe McKenzie poursuit avec ce point. La capacité d'accueil pour les examens théoriques qui ont repris depuis le 1^{er} mai, a considérablement augmenté. Tous les rendez-vous qui avaient été annulés en début de pandémie ont été replanifiés et les grilles de rendez-vous sont disponibles au public depuis le 21 mai. M. Morin poursuit avec la reprise des examens pratiques pour les véhicules lourds, promenade et motos, le 15 juin prochain. Les clients pour lesquels le rendez-vous avait été annulé ont commencé à être rappelés afin de fixer de nouveaux rendez-vous. Les évaluateurs seront formés dans la semaine du 8 juin. Nous suivrons de près la formation et la mobilisation des évaluateurs et le comité paritaire mis en place permettra de cibler les enjeux, le cas échéant, et en informer rapidement la gestion. Pour la réévaluation des compétences, il a été décidé : • Selon un processus établi, rappeler la clientèle la plus à risque qui devait se présenter en réévaluation de compétences; • Référer les clients qui refusent de se présenter à l'équipe de l'évaluation médicale pour un suivi approprié. Employés : Nous avons deux nouveaux cas positifs toutefois, aucune mesure additionnelle n'est à prendre. Nous avons un total de 30 cas Covid, et de ce nombre, 27 sont rétablis.	
POINT 4 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	M. Dave Leclerc et M ^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière présentent un nouveau tableau de bord des activités de communications. Ce tableau permet notamment d'avoir le pouls des clients. Le tableau se décline avec les sections : relations médias, veille médias sociaux et messagerie privée. Chacune des sections est détaillée avec le volume et les principaux messages ou sujets abordés.	Dave Leclerc
	Les membres sont très satisfaits de ce nouvel outil de suivi. Les invités quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 PL VISANT LA RELANCE DE L'ÉCONOMIE DU QUÉBEC ET L'ATTÉNUATION DES CONSÉQUENCES DE L'ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE DÉCLARÉ LE 13 MARS 2020 EN RAISON DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19	M ^e Gisèle Gauthier, directrice générale aux affaires juridiques et Secrétaire générale présente un résumé du projet de Loi 61 déposé à l'Assemblée nationale. Un tableau résumant le domaine d'activités et les impacts directs et indirects sur la SAAQ est expliqué. M ^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel indique qu'elle suivra le volet contractuel de près.	Gisèle Gauthier
POINT 6 DIVERS	Aucun.	
POINT 7 DÉPÔT DE DOCUMENTS – BLOC A POINT 7.1 TOPO MTQ	M ^{me} Myriam Régnier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière dépose le TOPO MTQ.	Myriam Régnier
POINT 7.2 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE-PANDÉMIE	M ^e Gisèle Gauthier dépose la Liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire-pandémie.	Gisèle Gauthier
POINT 7.3 TABLEAU DES OBLIGATIONS JURIDIQUES	M ^e Gisèle Gauthier dépose le tableau des obligations juridiques. Il est convenu que ce tableau sera ajusté en fonction du PL 61 visant la relance de l'économie du Québec et l'atténuation des conséquences de l'état d'urgence sanitaire déclaré le 13 mars 2020 en raison de la pandémie de la Covid-19.	Gisèle Gauthier
Dépôt de documents - BLOC B		
POINT 7.4 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Karl Malenfant, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et à la sécurité numérique dépose le document « Performance du portefeuille des projets TI. »	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 POULS SUR LE TERRAIN	La présidente et chef de la direction fait un tour de table rapide quant au pouls sur le terrain. Les principaux éléments soulevés sont les suivants : <u>Vice-présidence à l'indemnisation des accidentés :</u> • Reprise des expertises médicales, traitements médicaux en personne, et adaptations de domiciles (celles non débutées); • Mise en valeur et reconnaissance des employés qui travaillent à la gestion des dossiers. Grâce à leur travail de numérisation, qui doit être réalisé dans nos locaux, cela permet à d'autres employés de la VPIA de réaliser leurs tâches en télétravail. <u>Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules :</u> • Les gestionnaires sont fiers d'apporter leur support aux gestionnaires de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier dans le cadre de la réouverture du sans rendez-vous; • Retour aux opérations régulières ex. : rehaussement des efforts sur la vitesse à l'aide de cinémomètre; • Nouvelles façons de faire en développement avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales qui facilitera notre travail; • Lors d'une rencontre avec nos partenaires, ceux-ci ont reconnu les efforts faits par la Société pour la reprise des examens pratiques pour les véhicules lourds. <u>Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier :</u> • Les éléments touchant cette vice-présidence ont été discutés au point 3.2. <u>Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> • Le moral est bon mais les gens s'ennuient de leurs collègues. La fatigue commence toutefois à se faire sentir; • Fierté pour certains de pouvoir aller prêter main-forte dans la prise d'appels pour la prise des rendez-vous pour la VPASRR.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 POULS SUR LE TERRAIN	<u>Vice-présidence aux finances et aux contrôles organisationnels</u> • Les gens travaillent fort, mais dans le positivisme; • Les employés s’ennuient aussi de leurs collègues. <u>Vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques</u> • Rencontre des nouveaux gestionnaires qui sont intégrés à la VPRHMSN; • Commentaires positifs reçus à la suite du déploiement des outils numériques; • Équilibre tend à revenir quant à l’énergie des équipes.	
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 juin 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 juin 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, intérim VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Béatrice Farand, VPAPSPR
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Patrick Morin, VPASRR

Invitée bloc A et B : Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajustement suivant : Le point 6 portant sur le rapatriement progressif des ressources prêtées à la VPASRR sera traité avec le point 3.2.	Comité de direction
POINT ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 5 JUIN 2020	L'aide-mémoire du 5 juin 2020 est adopté.	Comité de direction
BLOC A – SUIVI COVID-19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE : POINT 3.1 INFORMATION CABINET	Les invités se joignent à la rencontre. La rencontre avec la Chef de Cabinet ayant été reportée à cet après-midi, la présidente n'a donc aucun élément à mentionner.	Nathalie Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Rendez-vous déployés à nos clients : Le nombre de clients qui nous appelle pour prendre un rendez-vous est en diminution. La force de frappe pour les appels dédiés uniquement à la prise de rendez-vous est de 150 ETC. Vingt à trente personnes provenant de la RAMQ, CNESST et Retraite Québec viendront nous aider dans la prise de rendez-vous dans la semaine du 15 juin. M. Frenette souligne qu'il doit maintenir 150 ETC jusqu'à nouvel ordre et que c'est avec ce nombre que nous faisons nos projections et cibles à atteindre pour résorber la situation. Pour les secteurs qui doivent rapatrier les ressources qui avaient été prêtées, les directeurs généraux verront ensemble la marche à suivre. Appels reçus – renseignements généraux : 150 ETC sont aussi disponibles pour offrir ce service. Le délai d'attente pour obtenir des renseignements a diminué de 63 % par rapport au 20 avril dernier, et il est maintenant de 22 minutes. Le nombre de tentatives de contact par les clients est aussi en diminution. Cet indicateur reste sous surveillance puisque la reprise des examens pratiques pourrait générer une augmentation du nombre d'appels.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD (SUITE)	Points de services et clients : Globalement, les services offerts avec ou sans rendez-vous se passent bien. La totalité des plexiglas est installé et notre capacité augmente quotidiennement. Nous avons amélioré notre gestion des files d’attentes du sans rendez-vous. Services les plus demandés : M. Jean-Philippe McKenzie poursuit avec ce point. Le nombre hebdomadaire de transactions pour : l’immatriculation des véhicules, remplacement d’une plaque d’immatriculation ou d’un permis de conduire, l’évaluation théorique est en constante augmentation. Pour le remplacement du permis de conduire et la carte RAMQ avec prise de photo, il est demandé d’établir une cible où le client pourra revenir prendre sa photo en point de service puisqu’actuellement, nous réutilisons la photo au dossier. Examens pratiques : Des rencontres se sont tenues durant la semaine avec les employés, gestionnaires, et le syndicat représentant les évaluateurs et des représentants de la CNESST afin de leur présenter les procédures et protocoles à suivre pour garantir la sécurité des employés et de la clientèle pour la reprise des examens pratiques le 15 juin. Il est à noter que le port du masque sera fortement recommandé aux clients lors de l’examen. Mme Anne-Renée Beaulieu confirme que les employés sont fiers et confiants pour la reprise de cette activité. Employés : Nous avons un nouveau cas positif toutefois, aucune mesure additionnelle n’est à prendre. Nous avons un total de 31 cas Covid, et de ce nombre, 27 sont rétablis.	Yves Frenette
POINT 4 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	M. Dave Leclerc et M ^{me} Béatrice Farand, 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.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – VÉRIFICATIONS MÉCANIQUES ET ENTRETIENS PRÉVENTIFS – DÉLAI SUPPLÉMENTAIRE	M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules rappelle aux membres que le 13 avril dernier, la Société avait autorisé les mandataires en vérification de véhicules routiers à reprendre les services de vérifications mécaniques annuelles et semi-annuelles, qui étaient suspendus depuis le 25 mars dernier, pour tous les véhicules. Afin de permettre la réalisation des vérifications mécaniques, et en se fiant à la capacité du réseau des mandataires à offrir ce service, il avait été décidé au comité de direction du 8 mai dernier, d'accorder un délai jusqu'à la fin juin pour les vérifications mécaniques arrivant à échéance en mai. Comme ces vérifications n'ont pas pu être toutes réalisées et que d'autres s'ajouteront en juin, il est recommandé : • De maintenir la prolongation jusqu'à la fin du mois de juin pour les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs qui arrivaient à échéance en mai; • De prolonger jusqu'à la fin du mois de juillet les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs qui arrivent à échéance en juin; • De demander aux policiers et aux contrôleurs routiers de tolérer et de ne pas sanctionner les propriétaires qui n'ont pas soumis leurs véhicules à la vérification mécanique ou à l'entretien préventif, dont l'échéance arrivait en mai jusqu'au 30 juin, et de faire de même jusqu'au 31 juillet, pour celles arrivant à échéance en juin; • De planifier un suivi concernant le délai pour les vérifications mécaniques et les entretiens préventifs au début du mois de juillet. Il est rappelé que le propriétaire d'un véhicule a toujours l'obligation de le maintenir en bon état et que l'activité de réparations étant une activité prioritaire, le propriétaire peut avoir recours aux services d'un garagiste pour toute réparation. Les membres approuvent la recommandation. Les invités du bloc A quittent la rencontre.	Guy Nadeau
POINT 6 INFORMATION – RAPATRIEMENT PROGRESSIF DES RESSOURCES PRÊTÉES À LA VPASRR	Ce point a été traité avec le point 3.2.	Guy Nadeau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉPÔT DES DOCUMENTS POINT 7.1 TOPO MTQ	M ^{me} Myriam Régnier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière dépose le TOPO MTQ. Elle informe les membres que c'est la dernière version qui sera déposée puisque celle-ci ne sera plus requise dorénavant.	Myriam Régnier
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 8 – INFORMATION – ÉTUDE DES CRÉDITS	M ^{me} Myriam Régnier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, présente la table des matières en vue de l'étude des crédits et les étapes à venir. L'étude des crédits pour le volet SAAQ se tiendra le 18 août. La présidente et chef de la direction demande aux membres du comité de s'assurer d'avoir des gens présents dans chacune des équipes pour répondre aux questions le cas échéant.	Dave Leclerc
POINT 9 DIVERS POINT 9.1 SEMAINE DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE	M. Guy Nadeau informe les membres qu'il sera le président d'honneur de la semaine de l'activité physique qui se tiendra du 15 au 19 juin. Il les invite à sortir pour marcher dans leur secteur, tout en respectant les règles de distanciation sociale.	Guy Nadeau
POINT 10 MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les sujets discutés lors de la rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes tenue ce matin.	Nathalie Tremblay
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 16 juin 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 16 juin 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, intérim VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités bloc B :
Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN
Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN
Sylvain Cloutier, VPRHMSN
Danny Shields, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTRION		
POINT 2 INFORMATION – CASA – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques ainsi que M. Daniel Pelletier directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joignent aux membres du comité. Avant de débiter, la présidente et chef de la direction indique que l'objectif de cette présentation est que tous soient au même niveau quant à l'évolution du dossier puisque cette présentation a été faite au comité conjoint des technologies de l'information et comité actif passif et vérification le 11 juin dernier. M^{me} Caroline Foldes-Busque fait d'abord un retour sur le télétravail et la façon dont les équipes se sont réorganisées ainsi que les défis et avantages que cela amène. Elle fait ensuite le point sur nos gains en productivité qui se sont améliorés entre 50 % et 60 % pour les cycles 6 et 7 comparativement aux cycles 2 à 5. La planification du cycle 8 a été faite en atelier virtuel collaboratif avec la participation de 200 personnes permettant ainsi d'avoir un plan pour ce cycle qui se déroulera du 1^{er} juin au 21 août. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec le processus de replanification de l'échéancier de la livraison 2, fait conjointement avec l'Alliance en fonction : • Du maintien de la portée de la livraison présentée en mars 2020, incluant la majorité des RICEFW repoussés; • De la vélocité observée pendant le cycle 7; • Du nouveau contexte de télétravail.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 INFORMATION – CASA – SUIVI DU PROJET (SUITE)	Le nouvel échéancier nous amène à une implantation en décembre 2022 plutôt qu'en décembre 2021. M^{me} Foldes-Busque termine avec les risques identifiés pour la livraison 2. M^{me} Foldes-Busque quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 3 DÉCISION – GESTION DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI – CYCLE ET CARNET DE PRODUITS (TOP 15)	M^{me} Catherine Bourque-Barrette, MM Sylvain Cloutier et Danny Shields de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent aux membres du comité. M. Cloutier introduit le point en mentionnant qu'une tournée a été faite auprès des vice-présidences afin de convenir des projets qui leurs sont prioritaires et la disponibilité de leurs ressources pour les réaliser. Cet exercice a permis d'établir les projets qui pourront commencer à être réalisés dans le cycle un, c'est-à-dire de juin à août. Le même exercice sera réalisé pour le cycle 2 (septembre-novembre 2020) et le cycle 3 (décembre 2020- février 2021). Ces cycles seront arrimés avec les travaux relatifs à CASA. Cette méthode permettra de respecter et réaliser les projets ciblés et d'augmenter l'arrimage entre les équipes et la vélocité de réalisation des projets. M. Cloutier passe en revue la liste des projets. Il est souligné qu'il est difficile d'évaluer les efforts pour le projet : <i>Travaux pour reprise des services (COVID-19) et télétravail</i> puisqu'il existe encore trop d'inconnus. De plus, ce projet est réalisé dans la base et pourrait avoir des impacts sur la capacité à réaliser d'autres projets, dépendamment de son envergure. M. Cloutier passe en revue d'autres projets qui, en fonction de la disponibilité des ressources, pourraient peut-être être réalisés. Il termine en proposant une démarche de priorisation pour le prochain cycle. Les membres sont en accord avec ce nouveau processus de gestion des projets. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 4 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 5 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 22 juin 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 22 juin 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, intérim VPFCO

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Claudette Viau, intérim VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités bloc A :
Béatrice Farand, VPAPSPR
Guillaume Morand, DGP
Patrick Morin, VPASRR
Karine Morneau, VPRHMSN
Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 12 JUIN 2020	L'aide-mémoire du 12 juin 2020 est adopté.	Comité de direction.
BLOC A – SUIVI COVID-2019		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 3.1 INFORMATION CABINET	Les invités se joignent à la rencontre. La présidente et chef de la direction informe les membres des sujets discutés avec la chef de Cabinet. Une autre rencontre se tiendra le 30 juin prochain et il sera question de CASA et du projet de Loi sur l'amélioration des services à la clientèle.	Nathalie Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION ET DÉCISION– ÉTAT DE SITUATION ET TABLEAU DE BORD	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires. Il résume les principaux éléments sur ce sujet soit : • Enjeu résiduel : gestion des plages de rendez-vous. Actuellement, nous sommes au maximum de notre capacité. • Prise de rendez-vous : stable. Un sondage réalisé auprès de 620 clients révèle que 66 % sont satisfaits. Pour les autres, la date proposée est trop éloignée pour eux. Un nouveau sondage sera fait dans la semaine du 13 juillet. • Renseignements généraux : à surveiller. • Mandataires : Nous irons vers les mandataires fermés et ceux n'offrant pas le sans rendez-vous pour réévaluer la situation avec eux afin que le maximum de mandataires soient ouverts et offrent le sans rendez-vous. • Sans rendez-vous : les files d'attente sont surveillées étroitement et des mesures ont été mises en place pour accommoder les clients durant les périodes de chaleur intense. • Nombre de transactions effectuées : nous avons atteint un plateau et une analyse est en cours pour voir si nous pouvons les augmenter.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- Examens pratiques : repris le 15 juin et tout se déroule bien sur le terrain selon les protocoles d'hygiène mis en place. - AQTr : reprise des services le 22 juin. - Employés : Nous avons un nouveau cas positif toutefois, aucune mesure additionnelle n'est à prendre. Nous avons un total de 32 cas Covid, et de ce nombre, 27 sont rétablis, 4 employés sont dans un état stable et un employé est sous surveillance. La présidente et chef de la direction félicite toute l'équipe pour leurs efforts et les résultats obtenus.	
POINT 3.3 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	M. Dave Leclerc et M ^{me} Béatrice Farand, 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.	Dave Leclerc
POINT 4 INFORMATION - STRUCTURE DE GOUVERNANCE SAAQ – PANDÉMIE	M. Guillaume Morand de la direction générale de la performance se joint aux membres du comité. Il passe en revue la structure de gouvernance SAAQ en cas de pandémie qui a été revue avec les équipes. Celle-ci se décline selon les phases suivantes : 1 : Gestion de crise et services essentiels – 16 mars au 20 avril; 2A : Rétablissement des services aux clients et des niveaux de service – 20 avril au 31 août; 2B : Bilan et préparation pour la 2^e vague – en cours et jalon au 31 août; 3 : Direction 2021-2023 – Mise en œuvre de la planification stratégique. Les membres échangent sur divers éléments. Il est précisé que le bilan et le plan d'action intégreront l'ensemble des vice-présidences et le sondage fait dernièrement auprès des employés sera un des intrants. Le bilan intégré devrait être déposé en septembre prochain. Les invités quittent la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION - PRESTATION DE TRAVAIL : NOUVELLES INSTRUCTIONS GOUVERNEMENTALES - ÉTAT DE SITUATION SAAQ	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint aux membres du comité afin de résumer les nouvelles directives reçues du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en lien avec la prestation de travail. Ainsi, à compter du 22 juin, à l'exception de la région de Montréal pour qui l'orientation s'appliquera à compter du 13 juillet, les employés ne pouvant offrir leur pleine prestation de travail à distance pourraient être réintégrés dans leurs lieux de travail. Le retour devra se faire dans le respect de nos obligations visant la santé et la sécurité dans les milieux de travail. M^{me} Morneau précise que la Société s'était déjà assurée que tous les employés offrent une prestation de travail et les quelques cas qui restent seront pris en charge afin d'être régularisés.	Karl Malenfant
POINT 6 TOUR DE TABLE –RETOUR EN MILIEU DE TRAVAIL	La présidente et chef de la direction fait un tour de table afin d'avoir le pouls de l'équipe et leur lecture du risque quant à un retour éventuel dans notre milieu de travail. M^{me} Karine Morneau précise qu'à ce jour, le SCT n'a émis aucune cible de date quant à un retour au travail de tous les employés en milieu de travail. De façon unanime, les membres indiquent que bien que tous aient hâte de revoir les collègues, il est prématuré à ce moment-ci de penser à un retour au travail dans nos locaux pour ceux qui sont actuellement en télétravail. M^{me} Morneau traite ensuite du point 9.1 avant de quitter la rencontre.	Comité de direction
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 7 INFORMATION – SERVICE QUÉBÉCOIS D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE (SQIN) POINT 7.1 COMITÉ STRATÉGIQUE – PRÉSENTATION DU PROGRAMME	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques présente aux membres du comité le Projet Identité numérique citoyenne qui a été faite par le comité stratégique mis en place par le gouvernement.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Il explique que le programme Service Québécois d'Identité Numérique (SQIN) couvre l'ensemble des besoins d'affaires en livraisons itératives à l'intérieur de plusieurs projets. Les objectifs du programme sont : • Simplifier les démarches des citoyens; • Mettre en place une base structurante; • Améliorer l'efficacité de l'appareil public; • Réduire le risque de fraude lié à l'identité. M. Malenfant explique la portée, les concepts clés lié au programme SQIN et donne des exemples pour chacun des concepts clés.	
POINT 7.2 COMITÉ STRATÉGIQUE – ORGANISATION	M. Malenfant poursuit et explique la structure de gouvernance mise en place pour le projet SQIN.	Karl Malenfant
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 9.1 REFONTE DE LA DOTATION GOUVERNEMENTALE	M^{me} Karine Morneau résume les principaux changements qui ont été proposés dans le projet de Loi modifiant la Loi sur la fonction publique et d'autres dispositions, déposé à l'Assemblée nationale le 12 juin dernier pour une entrée en vigueur potentielle à l'automne 2021. Un des grands changements proposés est que le processus de sélection cible n'est plus basé sur la notion de banques de personnes qualifiées, mais se fera plutôt de façon décentralisée au sein des ministères et organismes, processus qui deviendra semblable au privé. Les délais de dotation devraient être grandement diminués. Le rôle des gestionnaires et de la direction générale des ressources humaines seront transformés. À cet égard, une stratégie de gestion de changement et une formation sont en élaboration. Les membres échangent sur divers éléments. M^{me} Morneau termine en indiquant qu'une note aux gestionnaires est en préparation afin de les informer de la teneur du projet de loi.	Karl Malenfant
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 7 juillet 2020.	

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.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 21 juillet 2020

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Jean Ricard, intérim VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN
Laura Lizotte, VPAPSPR
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Patrick Morin, VPASRR
Karine Morneau, VPRHMSN
Myriam Régnier, VPAPSPR
Danny Shields, VPRHMSN

Invités Bloc B Sandrine Bellenfant, VPFCO
Yvon Théberge, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 7 JUILLET 2020	L'aide-mémoire du 7 juillet 2020 est adopté.	Comité de direction.
BLOC A – SUIVI COVID-2019		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Les invités suivants se joignent à la rencontre : M ^{me} Anne-Renée Beaulieu, MM. Patrick Morin et Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, et M ^{mes} Laura Lizotte et Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière.	Yves Frenette
POINT 3.1 INFORMATION - ÉTAT DE SITUATION – REPRISE PERMIS ET IMMATRICULATION	M^{me} Anne-Renée Beaulieu et M. Patrick Morin résument les principaux éléments concernant la reprise des services en permis et immatriculation soit : • Prise de rendez-vous en contrôle. À ce jour, 86 % des rendez-vous sont pris via le Web. Le nombre de clients qui appellent est en diminution. • Renseignements généraux : Le délai d'attente demeure à 27 minutes. • Centres de services et mandataires : Tous nos centres de services (44) offrent le sans rendez-vous. 95/97 mandataires sont ouverts et à partir du 3 août, tous seront ouverts. • Transactions au comptoir: la gestion de nos files d'attente pour le sans rendez-vous s'améliore et le nombre moyen de transactions traitées est en augmentation. • Examens pratiques : Se déroulent bien et le nombre d'évaluations dans la semaine du 6 juillet a augmenté par rapport à la moyenne. • Écoles de conduite : L'ensemble des écoles a repris ses activités et l'AQTr a aussi repris l'ensemble de ses services aux écoles et aux élèves. Les écoles doivent elles aussi répondre à une forte demande et rattraper le retard causé par la Covid. Cette situation génère des plaintes et celles-ci pourraient se répercuter vers la Société. M. Morin précise que la situation est suivie de près.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- Contrôles médicaux : Ceux-ci ont repris en fonction d'une approche de gestion du risque de sécurité routière. - Employés : Tous les employés ayant contracté la Covid (32) sont guéris. Enfin, il est important de souligner que certains centres de services offrent des services la fin de semaine selon la demande et la disponibilité des ressources. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, précise que les mandataires en vérification mécanique ont récupéré les retards générés par la Covid. Il n'y a plus d'enjeux de ce côté. La présidente et chef de la direction souligne qu'elle enverra à ses collègues de la RAMQ, CNESST et Retraite Québec une lettre afin de les remercier d'avoir contribué à la prise d'appels en nous prêtant des ressources.	
POINT 3.2 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	M^{me} Laura Lizotte, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, passe en revue le tableau de bord des activités de communication. À la demande de la présidente et chef de la direction, une vérification sera faite par la VPASRR versus un commentaire émis sur Twitter sur l'arrêt de service sur l'heure du dîner.	Dave Leclerc
POINT 4 DÉCISION – MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ	M^{mes} Catherine Bourque-Barrette, Karine Morneau et MM. Danny Shields et Francois Tailleur de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent aux membres du comité. M. Karl Malenfant échange avec les membres du comité sur les différentes réflexions qu'il a eues avec ses équipes sur le juste équilibre entre le télétravail et le retour éventuel dans les bureaux. Il fait aussi le lien avec l'expérience-employé qui prendra une place importante dans notre prochain plan stratégique. Parallèlement à ces réflexions, des travaux sont en cours pour le déménagement de nos employés de la Place Victoria vers des locaux de Loto-Québec. Le contexte fait en sorte que le modèle initial envisagé pourrait peut-être devoir changer si le mode télétravail est privilégié. Il rappelle d'ailleurs une donnée du sondage fait auprès de nos employés qui ont indiqué, à 74 %, vouloir poursuivre le télétravail à raison de 3 à 5 jours semaine lors de la reprise normale des activités.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ	Il propose de mettre en place un chantier, pour lequel les vice-présidents seront appelés à participer afin de pérenniser le télétravail. Certains positionnements stratégiques devront être pris par le comité de direction. Les membres échangent longuement sur le sujet et tous sont en accord avec la mise en place du chantier. Tous conviennent aussi qu'il sera important d'y aller par phase puisqu'il existe beaucoup d'inconnus et la situation évolue constamment.	
POINT 5 INFORMATION – MESURES PARTICULIÈRES POUR LE PERSONNEL EN CONTEXTE DE PANDÉMIE	M. Malenfant poursuit pour ce point. Il rappelle que depuis le début de la pandémie, la Société a mis en place des mesures pour assurer la sécurité du personnel dont le déploiement massif des employés en télétravail. Ce déploiement a nécessité plusieurs ajustements et des mesures ont été instaurées. M. Malenfant mentionne que ces mesures seront validées à nouveau selon les nouvelles directives reçues par le Secrétariat du Conseil du trésor. Ainsi, d'ici septembre le comité du milieu de travail intégré : • Tiendra le registre de prise des décisions ainsi que les raisons organisationnelles ayant poussé cette prise de décision; • Effectuera une analyse des coûts, bénéfices, avantages et inconvénients pour la période estivale et reviendra en septembre avec les conclusions au VPRHMSN pour prise de décision pour le traitement des frais liés au télétravail pendant la période de pandémie (l'après-pandémie est à définir); • Assurera la cohérence de ces mesures en lien avec le plan de retour en milieu de travail; • Reviendra au CD-SAAQ en septembre avec une vision du plan de retour en considérant la règle du 25 % et de l'étalonnage réalisé. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 6.1 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE-PANDÉMIE	M ^e Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques et secrétaire générale dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire-pandémie.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 7 DÉCISION – PLAN DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION 2020-2021	M^{me} Sandrine Bellenfant et M. Yvon Théberge de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent aux membres du comité. M. Théberge mentionne que l'actualisation des risques en sécurité de l'information a permis d'identifier 21 risques dans 5 catégories, dont 12 risques moyens. Pour ces derniers, des mesures de contrôle sont planifiées et comprises dans le plan de sécurité de l'information 2020-2022. M^{me} Bellenfant passe ensuite en revue le plan de sécurité de l'information. Elle précise que bien que ce soit un plan triennal, une mise à jour sera faite annuellement suite à la mise à jour des risques en sécurité de l'information. Une précision est demandée par la présidente et chef de la direction concernant l'action suivante : <i>augmenter la surveillance des utilisateurs avec accès privilégiés par l'audit des journaux</i>, car l'audit des journaux est déjà intégré dans nos processus. M^{me} Bellenfant précise que cet audit vise les systèmes satellites une fois que les données ont été déplacées, et non les systèmes de mission. Les membres du comité de direction approuvent le plan de sécurité de l'information 2020-2022. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux échanges tenus lors de la rencontre du comité conjoint actif, passif et vérification et technologies de l'information ainsi que le conseil d'administration tenus dernièrement et qui portaient sur CASA.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 20 août 2020. À compter de cette date, les comités de direction redeviennent des comités de direction réguliers.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 20 août 2020

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay

Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Julie Boulanger, DGP

Vicky Maranda, VPFCO

Guillaume Morand, DGP

Patrick Morin, VPASRR

Karine Morneau, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 21 JUILLET 2020	L'aide-mémoire du 21 juillet 2020 est adopté.	Comité de direction.
POINT 3 INFORMATION – TOPO EXÉCUTIF – PERFORMANCE DES ACTIVITÉS EN PERMIS ET IMMATRICULATION	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres du comité. Il passe d'abord en revue l'historique des réalisations mises en place à l'accès sécuritaire au réseau routier depuis le début de la pandémie afin de répondre au défi d'offrir le même niveau de service aux clients. M. Morin indique que depuis les dernières semaines, la Société a débuté la période de stabilisation de ses activités. Ainsi, au 31 août, tous les clients qui devaient recevoir un service entre mars et mai l'auront reçu. Les mesures mises en place démontrent que la productivité actuelle est, dans la majorité des transactions, près ou supérieure à la moyenne d'avant la pandémie. Afin de répondre à davantage de clients dans les meilleurs délais, de nouvelles pistes de solutions ont été trouvées ou sont en analyse, et M. Morin les passe en revue. Les membres échangent ensuite sur certains éléments du tableau de bord et des précisions sont apportées sur le délai d'attente pour obtenir des renseignements généraux et les taux de rejets. M. Frenette précise qu'il devra se pencher sur ces éléments, car nous passons dorénavant plus de temps avec les clients afin de leur donner une expérience client positive. Quant au taux de rejets, cet élément devra être analysé davantage. M. Frenette termine en indiquant que pour permettre de gagner en efficience, certains processus sont ou seront revus graduellement. M. Morin quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 4 INFORMATION - SYNTHÈSE DES CAS COVID-19	M ^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint aux membres du comité afin de présenter la synthèse et gestion des cas Covid-19.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION - SYNTHÈSE DES CAS COVID-19 AU 17 AOÛT 2020 (SUITE)	Depuis le début de la pandémie, nous avons eu 35 cas positifs. De ce nombre, 32 en sont guéris et les autres sont dans un état stable.	
POINT 5 INFORMATION - SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL 2020 – RÉSULTATS ORGANISATIONNELS	M^{me} Morneau poursuit avec les résultats du sondage sur le climat organisationnel fait par échantillonnage et réalisé entre le 25 mai et le 5 juin dernier. Ce sondage a permis de mesurer l'évolution de l'atteinte de deux objectifs de notre plan stratégique soit : • Maintenir nos équipes mobilisées • Se doter d'une expertise adaptée au besoin Le taux de participation a été de 63,0 % et il est similaire à ceux obtenus en 2018 (66,8 %) et en 2016 (64,3 %). Les cotes d'appréciation des deux indicateurs globaux sont supérieures à celles des années précédentes : • Mobilisation du personnel :86,3 % (83,1 % en 2018 et 82,8 % en 2016) • Employés qui considèrent avoir l'expertise nécessaire pour réaliser leur travail :78,0 % (76,7 % en 2018 et 76,4 % en 2016). Les cotes d'appréciation pour tous les énoncés des deux indicateurs (mobilisation et expertise) sont également supérieures à celles des années précédentes (2016 et 2018). Pour la suite des choses, on vise l'envoi des résultats à chacune des vice-présidences le 21 août 2020 et aux représentants des différents syndicats en septembre prochain. M^{me} Morneau quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 6 DÉCISION - SUIVI DE L'EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN 2020	M. Guillaume Morand de la Direction générale de la performance se joint aux membres du comité afin de présenter le suivi de l'expérience client au 30 juin 2020. Les membres échangent sur divers éléments du rapport et des ajustements sont suggérés. Il est convenu que le rapport sera ajusté et présenté à un prochain comité de direction. Celui-ci sera ensuite présenté au comité des clientèles et ressources humaines (CCRH) du mois d'octobre.	Guillaume Morand Yves Frenette Martin Simard Guy Nadeau Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – ÉTAT DE SITUATION SUR LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES À LA SAAQ	M^{me} Julie Boulanger de la Direction générale de la performance se joint aux membres du comité. Les invités présentent diverses statistiques en lien avec la représentativité des minorités visibles et ethniques à la Société versus les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les membres proposent certains ajustements afin, notamment, de faire le lien avec notre plan stratégique actuel et le prochain plan stratégique. Les invités quittent la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 8 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES LGCE	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres du comité et présente la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} mai au 31 juillet 2020 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>. La présidente et chef de la direction approuve la déclaration.	Francine Lépinay
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction débute en remerciant les membres et leurs équipes pour la préparation de l'étude des crédits et leur appui durant cet exercice. Elle informe les membres qu'à compter de septembre, M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, assistera au comité de direction. La présidente et chef de la direction invite les membres à poursuivre, s'ils ont des éléments à ajouter : <u>Karl Malenfant – vice-président aux ressources humaines, matérielles et services numériques</u> • Services numériques : les équipes continuent de solidifier le télétravail; • Nouvelle version de la livraison 1 de SAP en octobre; • Révision des inventaires en vue de répondre à la vague 2 potentielle de le Covid-19 cet automne; • Transfert des activités de rémunérations vers le CSPQ en cours, comme prévu; • Blitz d'embauche en cours.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	À la suite d'une question de la présidente et chef de la direction sur le télétravail versus le présentiel cet automne, M. Malenfant indique qu'il présentera un plan pour le prochain comité de direction et celui-ci serait aligné avec les orientations officielles à venir du SCT. De plus, la présidente et chef de la direction souligne qu'il y aurait lieu de trouver un moyen de monitorer les impacts des absences parentales, en lien avec la Covid-19, sur la continuité de nos affaires. <u>Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel</u> • Amélioration des résultats financiers trimestriels du 2^e trimestre; • Rédaction en cours du CT-Reddition de comptes auprès du SCT. On vise un envoi vers le début octobre. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> • Volume des demandes d'indemnités en avril et en mai de 38% comparativement à 71% en juillet; • Même ordre de grandeur pour les retours d'expertise; • Légère détérioration des fins d'incapacité; • Diminution de 7% de l'inventaire des dossiers. <u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> • Projet de loi sur l'amélioration des services à la clientèle transmis pour les suites appropriées. Merci à toutes les équipes y ayant contribué. <u>Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> • Préparation du mémoire que la Société déposera en lien avec le Livre vert portant sur l'organisation policière au Québec.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques et secrétaire générale</u> - Les demandes d'avis aux avocats-conseils n'ont pas diminué durant l'été, preuve que les employés de la Société ont gardé la même intensité de travail, et ce, même durant l'été. <u>Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> - Les points ont été traités au point 3.	
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 8 septembre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 8 septembre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN (13 h à 15 h)

Guillaume Morand, DGP

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités : Josée-Anne Castonguay, VPRHMSN

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Vicky Maranda, VPFCO

Patrick Morin, VPASRR

Karine Morneau, VPRHMSN (intérim 15 h à la fin)

Elaine Olivier, VPFCO

Mathieu St-Onge, VPAPSPR

Éric Santerre, VPAPSPR

Danny Shields, VPRHMSN

François Tailleur, VPRHMSN

Yvon Théberge, VPFCO

Claudette Viau, VPIA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajustement suivant : Inversion du point 10 (Stratégie de prévention en sécurité routière 2021-2023) et du point 11 (Principaux risques liés à l'application du projet de loi taxi) La présidente et chef de la direction souhaite la bienvenue à M. Guillaume Morand de la Direction générale de la performance qui assistera dorénavant à tous les comités de direction.	Comité de direction
POINT 2 DÉCISION – CAMPAGNE ENTRAIDE 2020	M^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés, se joint aux membres du comité. À titre de directrice de la campagne Entraide 2020, M^{me} Viau présente la stratégie qui sera déployée cette année pour la campagne Entraide en tenant compte que beaucoup d'employés sont en télétravail. La campagne se tiendra du 19 octobre au 6 novembre 2020. Le thème, <i>Entrez dans la danse...en ligne</i> est axé sur le don en ligne et qui permettra notamment de faire connaître la nouvelle application <i>DONNA</i> nouvellement développée par Entraide. La Société utilisera dorénavant cette application qui est semblable à celle que nous utilisions à la Société depuis plusieurs années. M^{me} Viau échange avec les membres sur le plan de communication proposé. Par la suite, elle suggère des objectifs de campagne suivants : 1200 donateurs en ligne 100 000 \$ en donation 13 donateurs en dons majeurs (1000 \$ et +) Les membres sont en accord avec le plan de communication et les objectifs proposés. La présidente et chef de la direction remercie M^{me} Viau d'avoir de nouveau accepté d'être la directrice de campagne. Celle-ci quitte la rencontre.	Claudette Viau
POINT 3 INFORMATION - GESTION DES CAS COVID-19	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint aux membres du comité afin de présenter la synthèse et gestion des cas Covid-19.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Depuis le début de la pandémie, 36 cas ont été déclarés positifs et 35 en sont guéris et un employé est dans un état stable. Les derniers cas positifs sont issus du milieu de vie personnel des employés.	
POINT 4 INFORMATION – BILAN INTÉRIMAIRE DE LA PANDÉMIE COVID-19	M^{me} Josée-Anne Castonguay, MM. Danny Shields, François Tailleur et Yvon Théberge de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent aux membres du comité. M^{me} Lépinay introduit le point et indique que toutes les vice-présidences ont été consultées pour la réalisation de ce bilan. M. Théberge débute et passe en revue les dates et événements importants survenus depuis le début de la pandémie. Il passe ensuite en revue les constats, certaines observations et les améliorations à apporter advenant une vague 2. Les membres échangent sur certaines améliorations proposées et des ajustements mineurs sont demandés au regard de quelques éléments. Une version amendée sera déposée ultérieurement sur le site de gouvernance. La présidente et chef de la direction remercie les équipes pour ce bilan et souligne qu'à ce moment-ci, le bilan intérimaire répond au besoin du comité de direction. Nous verrons ultérieurement si un bilan final sera requis puisque celui-ci est complet.	Francine Lépinay Karl Malenfant
POINT 5 MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ POINT 5.1 INFORMATION – GESTION DE PANDÉMIE ET ÉVOLUTION DU MILIEU DE TRAVAIL INTÉGRÉ	M. Karl Malenfant résume brièvement la note qui a été présentée au comité des clientèles et ressources humaines du 2 septembre. Celle-ci explique qu'à la lumière du sondage fait auprès des employés, et sur notre volonté d'améliorer l'expérience employé, un chantier dédié à l'évolution du milieu de travail intégré a été mis en place. Un 1^{er} projet visant à mieux supporter les télétravailleurs de la Société et solidifier les éléments incontournables liés au télétravail est en cours. Un 2^e projet, afin de mettre en place la vision du milieu de travail intégré et où l'employé sera au centre des réflexions, débutera incessamment et fera notamment évoluer la virtualisation tout en maintenant les acquis que nous avons construits au cours des dernières années.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.2 DÉCISION – CADRE DE GESTION	M^{me} Karine Morneau présente le cadre de travail évolutif proposé pour l'automne 2020. Elle précise que celui-ci est en cohérence avec les orientations gouvernementales. Une tournée des vice-présidences a aussi été réalisée afin de s'assurer que le cadre proposé réponde aux besoins de chacun. Elle passe en revue le guide qui rappelle les orientations de la santé publique, le cadre de travail proposé pour l'automne 2020, les services de soutien offerts et, en annexe, les particularités spécifiques de certaines vice-présidences. Pour ce dernier volet, des éléments restent à être complétés pour finaliser le document. Les membres échangent sur certaines orientations portant sur le maintien d'employés en télétravail. M. Malenfant rappelle que l'orientation gouvernementale à l'effet de ramener 25 % du personnel en présentiel n'est pas une cible, mais une flexibilité qui nous a été donnée. Nos orientations ne sont pas en écart avec les autres organismes. Par ailleurs, à la demande de la présidente et chef de la direction, la VPRHMSN fera un étalonnage spécifique avec d'autres ministères et organismes quant aux pratiques de la haute-direction au regard du télétravail. Tous les invités quittent la rencontre à l'exception de M^{me} Morneau qui prend le relais de M. Karl Malenfant qui doit quitter la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 30 JUIN 2020	M. Guillaume Morand de la Direction générale de la performance poursuit avec le suivi de la performance au 30 juin 2020. Les membres passent rapidement en revue les résultats et commentent certains écarts. Certains ajustements seront apportés notamment pour les points suivants : • Ajout d'un commentaire concernant les plaintes afin de préciser que certains clients utilisent aussi d'autres canaux comme les médias sociaux et bureau de comtés. • Déficit cumulé de la Société : Demeure à vert pour l'année 2020. • Pour la charge/capacité globale SAAQ, les membres conviennent de le mettre à jaune et à surveiller.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION - RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN 2020	M. Morand poursuit pour ce point. Exceptionnellement, le rapport débute avec une section : situation liée à la pandémie qui traite spécifiquement de ce contexte et de l'impact sur les services à la clientèle. Cette période a notamment été marquée par : • Une augmentation de l'utilisation des services en ligne; • Une hausse des interactions sur les médias sociaux de la Société; • Une hausse du nombre de plaintes principalement relié aux délais et à la facilité d'accès aux services. M. Yves Frenette poursuit avec le volet portant sur la satisfaction de la clientèle des personnes habilitées à conduire et les propriétaires de véhicules autorisés à circuler. L'indicateur est au vert et stable et le taux de satisfaction globale est de 8,56/10. M. Guy Nadeau poursuit avec les transporteurs des personnes et des biens pour lequel l'indicateur est vert et stable avec un taux de satisfaction globale à 8,39/10. Pour les accidentés de la route, M. Martin Simard souligne le taux record de satisfaction de la clientèle à 8,24/10 avec un indicateur vert stable. Le taux de satisfaction pour la clientèle utilisant les services électroniques est aussi en augmentation à 8,54/10 et est vert stable. M. Dave Leclerc termine avec la section portant sur l'étalonnage des médias sociaux qui a été ajoutée au rapport et explique les indicateurs portant sur le taux de réponse et le temps de réponse.	Guillaume Morand Yves Frenette Martin Simard Guy Nadeau Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – PROJECTIONS ET RÉSULTATS FINANCIERS T2 2020 ET CADRE FINANCIER 2020-2024	M^{mes} Marie-Hélène Malenfant et Elaine Olivier, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent aux membres du comité. <u>Projection et résultats financiers – 2^e trimestre 2020</u> M^{mes} Malenfant et Olivier débutent ce point en résumant les risques financiers en lien avec la Covid-19 pour le Fonds d'assurance et la Société. M^{me} Malenfant poursuit avec les faits saillants pour le Fonds d'assurance. Pour le 1^{er} semestre, le Fonds d'assurance présente un déficit en raison de la baisse des marchés financiers.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – PROJECTIONS ET RÉSULTATS FINANCIERS T2 2020 ET CADRE FINANCIER 2020-2024 (SUITE)	M^{me} Olivier poursuit la présentation. Pour le 1^{er} semestre de la Société, un déficit de 23,3 M\$ est projeté en raison d'une baisse des revenus en lien avec la Covid-19. L'entente de remboursement du déficit cumulé auprès du ministère des Finances du Québec (MFQ) sera respectée au 31 décembre 2020. En ce qui a trait aux frais d'administration, la cible d'effectif est temporairement dépassée afin de supporter la reprise des services à la population. Aucun enjeu pour les frais d'administration et les projets d'investissement. M^{me} Malenfant explique le taux de capitalisation projeté qui est à 138 % au 31 décembre 2020, et précise que ces résultats sont encore incertains notamment en raison de la volatilité des rendements et de la possibilité d'une 2^e vague reliée à la Covid-19. <u>Cadre financier 2020-2024 – Faits saillants</u> Pour le cadre financier 2020-2024, on ne prévoit pas d'augmentation de tarif pour le citoyen et les cibles du plan stratégique seront respectées. Toutefois, l'entente avec le MFQ sur le remboursement du déficit cumulé de l'accès sécuritaire au réseau routier devra être revue afin de prolonger le délai de remboursement. M^{mes} Malenfant et Olivier quittent la rencontre.	
POINT 9 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUELLE DES CONTRATS ET ENTENTES 2020 S1 ET PLANIFICATION 2020 MISE À JOUR	M^{me} Vicky Maranda et M. Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent aux membres du comité. M^{me} Maranda brosse le portrait des contrats et ententes conclus au 1^{er} semestre 2020. Elle poursuit ensuite avec les indicateurs opérationnels et elle porte à l'attention des membres quelques indicateurs à améliorer. Elle poursuit ensuite avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 30 juin 2021. Elle souligne qu'en raison de la Covid-19, plusieurs dates de contrats ont été repoussées et qu'il sera important de faire une bonne planification des contrats à venir puisque ceux-ci risquent d'être nombreux en raison de ces reports. M^{me} Maranda et M. Théberge quittent la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À L'APPLICATION DU PROJET DE LOI TAXI	M. Patrick Morin, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joint aux membres du comité. Il explique que la mise en vigueur de la <i>Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile</i>, le 10 octobre prochain, amène certains défis au regard de la livraison d'éléments systémiques nécessaires au maintien opérationnel de l'industrie québécoise du taxi. Il passe en revue les éléments à risques nécessitant un suivi et les mesures prévues. Il précise que la Société et le ministère des Transports travaillent en étroite collaboration sur ce dossier. Ce dossier sera discuté lors d'une rencontre statutaire prévue entre la présidente et le sous-ministre des Transports d'ici quelques jours. M. Morin quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 11 INFORMATION – STRATÉGIE DE PRÉVENTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2021-2023	La présidente et chef de la direction quitte la rencontre et passe le relais à M. Leclerc, celui-ci lui ayant déjà présenté à la présidente, la stratégie de prévention en sécurité routière 2021-2023. MM. Éric Santerre et Mathieu St-Onge, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité. M. Santerre explique que la stratégie présentée émane d'une analyse du portrait des accidentés de la route jumelée aux meilleures pratiques des administrations performantes en matière de sécurité routière. Ainsi, six thèmes prioritaires seront mis de l'avant et des plans d'action spécifiques seront mis en œuvre pour chacun des thèmes. M. St-Onge passe en revue les thèmes avec les enjeux et stratégies de chacun. Les thèmes sont : • Vitesse • Distraction • Fatigue au volant • Partage de la route • Facultés affaiblies par l'alcool ou les drogues • Comportements imprudents ou inadéquats MM. Santerre et St-Onge quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	Ce point n'a pu être traité.	Nathalie Tremblay
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 13.1 TABLEAU DE BORD EN PERMIS ET IMMATRICULATION – 24 AU 30 AOÛT 2020	M. Frenette dépose le tableau de bord en permis et immatriculation pour la période du 24 au 30 août 2020.	Yves Frenette
POINT 14 DIVERS	Aucun	
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 22 septembre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 22 septembre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Lyne Pouliot, VPRHMSN par intérim

Guillaume Morand, DGP

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités : Béatrice Farand, VPAPSPR
Isabelle Côté, VPRHMSN
Elaine Olivier, VPFCO

Avant de débiter la rencontre, la présidente et chef de la direction remet à M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, la médaille pour services distingués des agents de la paix en présence (virtuelle) du comité de direction de la SAAQ et du comité de gestion de la VPCRSV.

La présidente indique que cette médaille souligne notamment l'apport considérable de M. Nadeau et son service exceptionnel à titre d'agent de la paix. Cette médaille, qui est délivrée par le Gouverneur général du Canada, reconnaît le service exemplaire, la bonne conduite, le dévouement et l'efficacité. M. Nadeau s'est dévoué à la sécurité du public depuis plus de 30 ans, d'abord à la protection de la faune et maintenant à la SAAQ depuis près de 9 ans. Sa carrière témoigne d'un engagement indéfectible et sa contribution a notamment permis à Contrôle routier et à la Société de l'assurance automobile de rayonner auprès de la population, des partenaires et de l'industrie.

Tous félicitent M. Nadeau pour cette distinction.

COMITÉ DE DIRECTION

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : • Ajout 3.1 : Rencontre des gestionnaires (G. Morand) • Modification du titre du point 8 : Dépôt de document et discussions vague 2 – Covid-19	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 20 AOÛT 2020	L'aide-mémoire du 20 août 2020 est adopté.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 DÉCISION – GALA D’EXCELLENCE 2020	M. Martin Simard, vice-président à l’indemnisation des accidentés présente, en compagnie de M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière le scénario pour le Gala d’excellence 2020. Il rappelle que les membres du comité de direction ont tous contribué en suggérant des réalisations. M^{me} Farand poursuit et explique le concept et la façon dont se déroulera le tournage, qui se fera individuellement compte tenu du contexte de la pandémie. Les membres proposent des ajustements mineurs à quelques réalisations proposées. L’équipe de la Direction des communications et des relations publiques proposera quelque chose afin d’immortaliser ce moment et faire en sorte que nous puissions nous rappeler de ce moment particulier et les réalisations qui en ont découlé.	Martin Simard
POINT 3 DÉCISION – GALA D’EXCELLENCE 2020 (SUITE)	La diffusion de la vidéo est prévue dans la 2^e partie de novembre 2020. Les membres approuvent le scénario et les réalisations proposés en fonction des ajustements demandés.	
POINT 3.1 RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Guillaume Morand de la direction générale de la performance propose un scénario afin de tenir une rencontre de gestionnaires virtuelle au cours de l’automne. Un échange se tient avec les membres sur le concept et les objectifs de la rencontre. Un sondage sera tenu auprès des gestionnaires avant la rencontre afin de permettre de cibler les éléments à prioriser pour les aider dans leur travail en temps de Covid. Les membres échangent sur le déroulement de la rencontre. Les membres conviennent aussi que la rencontre pourrait se tenir au cours des deux premières semaines de novembre. M. Morand peaufinera le déroulement et reviendra le présenter à un comité de direction. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2021 – FRAIS D'ADMINISTRATION	M^{me} Elaine Olivier, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres du comité. M^{me} Francine Lépinay introduit le point et résume le contexte budgétaire externe et interne ainsi que l'environnement dans lequel cette préparation budgétaire s'inscrit. La Covid fait en sorte qu'il y a encore beaucoup d'incertitude. M^{me} Olivier propose ensuite les orientations budgétaires 2021 suivantes : • Cible d'ETC: 3 580; • Frais d'administration totaux de 506,2 M\$ incluant une contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques financiers. Les frais d'administration représentent une croissance totale de 5,5 % par rapport au budget de l'an dernier. En excluant l'impact de la Covid-19, le taux de croissance est de 1,4 %. Un étalonnage sera fait auprès des organismes du G-5 afin de valider si notre taux de croissance est comparable à eux.	Francine Lépinay
POINT 4 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2021 – FRAIS D'ADMINISTRATION (SUITE)	La cible d'ETC comprend un ajout temporaire de 285 ETC, qui permettra d'assurer les services à la population tout en continuant nos projets de transformation. Un retour à la normale est prévu pour 2023-2024. Le CT reddition de comptes que nous faisons annuellement concernant le niveau d'effectif utilisé viendra préciser ces éléments. Les membres approuvent les orientations budgétaires proposées et conviennent que des ajustements pourraient être requis en cours d'année 2021 étant donné le contexte d'incertitude relié à la Covid. M^{me} Olivier quitte la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – RÉVISION DE TRAITEMENT DES CADRES ET DES CADRES JURIDIQUES	M^{me} Isabelle Côté, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint aux membres du comité. Elle résume les scénarios proposés pour la révision de traitement des cadres et des cadres juridiques. Les membres choisissent le scénario qui avantage la performance pour les cadres toutefois, il est demandé de revoir certains pourcentages pour certaines cotes. Le nouveau scénario sera envoyé directement aux membres du comité pour approbation. Pour les cadres juridiques, M^e Gauthier et M. Simard verront avec M^{me} Côté si les pourcentages doivent être ajustés, et ce, toujours en respect des masses salariales dégagées. M^{me} Côté quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – PERSONAS CITOYENS	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, explique rapidement les Personas citoyens, un outil marketing qui nous aidera à faire vivre une expérience client maximale. Cet outil viendra définir les profils types de nos clients citoyens, confirmer leurs attentes, permettre à nos équipes d’approfondir la compréhension de ceux-ci et aussi mieux définir les moyens de communication à utiliser pour chacune des clientèles. Cet outil permettra d’avoir une vision client pour l’ensemble de la Société : <i>un client, une SAAQ</i>. L’équipe de M. Leclerc ira présenter les Personas dans chacune des vice-présidences. La présidente et chef de la direction demande qu’on présente ce dossier au comité des clientèles et des ressources humaines d’octobre.	Dave Leclerc
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités au conseil d’administration et ses comités tenus dernièrement. Elle informe les membres que M. Jude Martineau, président du comité actif/passif et vérification quittera ses fonctions. Il en a profité pour souligner son appréciation envers l’équipe de direction, notamment ceux avec qui il a travaillé plus étroitement.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS ET DISCUSSIONS VAGUE 2 – COVID-19	M. Martin Simard informe les membres que les orientations prises ce printemps pour le versement de l'IRR, lors de la 1^{re} vague de Covid-19, seront de nouveau effectives pour la 2^e vague Covid-19 en tenant compte des codes de couleur par région. M. Guy Nadeau, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules indique que de leur côté, ils n'anticipent pas devoir remettre en place les mesures exceptionnelles instaurées au printemps pour les vérifications mécaniques. Les membres conviennent de suivre l'évolution notamment par les codes de couleur du gouvernement. Pour le moment, les mesures mises en place conviennent. Toutefois, la présidente et chef de la direction demande d'augmenter notre niveau de vigilance et toujours se questionner si des rencontres en personnes sont une valeur ajoutée, et ce, afin de limiter nos risques. Les membres conviennent aussi que, si besoin, un comité de direction ad hoc pourra être tenu selon les développements en lien avec la Covid-19. Les membres pourront s'adresser à M^{me} Martine Tanguay dans un tel cas.	Comité de direction
POINT 8.1 TABLEAU DE BORD EN PERMIS ET IMMATRICULATION	M. Frenette dépose le tableau de bord en permis et immatriculation pour la période du 7 au 13 septembre 2020.	Yves Frenette
POINT 8.2 GESTION DES CAS COVID-19	Le suivi de gestion des cas Covid-19 est déposé.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS	Aucun	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 6 octobre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 6 octobre 2020

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay

Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Patrick Morin, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Karine Morneau, VPRHMSN

Guy Nadeau, VPCRSV

Claude Pigeon, VPCRSV

Yvon Théberge, VPFCO

Avant de débiter la rencontre, la présidente et chef de la direction souhaite la bienvenue au nouveau vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, M. Guy Tremblay. Son prédécesseur, M. Guy Nadeau, assiste quant à lui à son dernier comité de direction et fait le passage du témoin de la performance à M. Tremblay. M. Nadeau assurera le transfert d'expertise auprès de M. Tremblay d'ici à son départ à la retraite.

COMITÉ DE DIRECTION

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour (version amendée) est adopté. Une modification est apportée au point 7 qui sera un point de décision et non d'information.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRES DES 8 ET 22 SEPTEMBRE 2020	L'aide-mémoire du 8 septembre 2020 est adopté. L'aide-mémoire du 22 septembre 2020 est adopté avec des ajustements au point 4.	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – RISQUES OPÉRATIONNELS – CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DU TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS	M. Claude Pigeon, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules et M. Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. MM Nadeau et Pigeon passent en revue les risques reliés au contrôle et à la surveillance du transport routier des personnes et des biens. Quatre risques ont été évalués à faible et un risque élevé soit : • Difficulté à réaliser les activités d'inspection en entreprise auprès des PEVL les plus à risque et qui ont une incidence sur le bilan routier. M. Pigeon explique les actions mises en place depuis les dernières années pour mitiger ce risque à court et moyen terme. Les membres échangent sur certains éléments et conviennent d'apporter un ajustement mineur au document. M. Pigeon quitte la rencontre.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – RISQUES STRATÉGIQUES	M. Guillaume Morand de la direction générale de la performance présente les risques stratégiques, soit ceux reliés à la non atteinte des cibles du plan stratégique. Sur les douze risques identifiés, neuf sont évalués à faible et trois à élevé. Ces derniers sont en lien avec trois des quatre objectifs stratégiques liés au bilan routier. Le quatrième objectif, portant sur l'amélioration de la conformité du transport des personnes et des biens est, quant à lui, évalué à faible. Bien que certaines cibles ne seront pas atteintes, le bilan routier s'améliore d'année en année et certaines actions porteuses devraient se faire sentir au-delà de la fin du plan stratégique en 2020.	Guillaume Morand
POINT 5 DÉCISION – RAPPORT SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES T3	M. Yvon Théberge résume le rapport trimestriel sur la gestion des risques du trimestre 3 de 2020. Outre les risques présentés précédemment et qui sont inclus au rapport, M. Théberge précise que les risques reliés à la pandémie ont été intégrés aux risques opérationnels et ont aussi été mis à jour. Ce rapport sera présenté au prochain comité actif passif et vérification du conseil d'administration.	Francine Lépinay
POINT 6 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Yvon Théberge présente la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} au 31 août 2020 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>. La présidente et chef de la direction approuve la déclaration. M. Théberge quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – NOUVEAU MODÈLE D’AFFAIRES – ÉCOLES DE CONDUITE	M. Patrick Morin, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joint à la rencontre afin de présenter le nouveau modèle d'affaires proposé pour les écoles de conduite. Ce nouveau modèle d'affaires, entourant les contrôles exercés en vue d'assurer la qualité des services offerts par les écoles de conduite, permettra notamment d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus aux bénéfices des partenaires et des clients Les membres échangent sur certains éléments et MM. Frenette et Morin répondent aux différentes questions. Les membres sont en accord avec le modèle proposé, et qui prend en compte un plan de communication approprié. Celui-ci sera présenté au prochain comité des ressources humaines et du service à la clientèle. M. Morin quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 DÉCISION – COVID-19 -MESURES PARTICULIÈRES À LA SOCIÉTÉ	M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent aux membres du comité. M^{me} Morneau explique que le niveau d'alerte au rouge, décrété par le gouvernement pour certaines régions, implique que des mesures additionnelles doivent être mises en place afin de respecter les directives du gouvernement. Les membres échangent sur les éléments proposés et conviennent des orientations à suivre pour le port du masque et les déplacements inter régions pour les employés et les clients de la Société. Une note amendée sera déposée sur le site de gouvernance afin de refléter les discussions et servira de document de référence. Une communication sera envoyée aux employés sur le port du couvre-visage, du masque et le rappel de certaines mesures sanitaire. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les travaux faits dernièrement avec les équipes dans le dossier CASA. Chacun des membres est ensuite invité à poursuivre. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> • Ajustement à la structure administrative de la VPIA. L'annonce sera faite le 21 octobre prochain. • Des professionnels de la santé de la Société seront référés vers la Santé publique afin d'aller leur prêter main-forte pour les enquêtes épidémiologiques durant quelques semaines. M. Simard interpellera ses collègues du CEGO afin de voir si d'autres ressources pourraient aller aider. <u>Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> • Période de transfert d'expertise avec M. Guy Nadeau. • Poursuite de l'analyse en prévision d'un possible dépôt d'un mémoire sur le Livre portant sur l'organisation policière au Québec. <u>Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques</u> • Charge de travail importante aux ressources humaines, une équipe temporaire en lien avec la Covid sera mise en place. • Finalisation du déploiement de la téléphonie administrative dans l'ensemble des points de services. • Acquisitions de portables additionnels pour que les employés qui utilisent encore leurs ordinateurs personnels puissent en avoir un de la Société. • Centre de relation client : début des discussions avec notre partenaire.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et aux contrôles organisationnels par intérim</u> • Processus budgétaire 2021 se poursuit. Les enjeux en lien avec la Covid se dessinent. Des discussions sont en cours avec le Secrétariat du Conseil du trésor sur notre besoin temporaire d'ETC. • Arrivée des auditeurs externes. Plusieurs enjeux dont notamment celui du télétravail et le fait que c'est une nouvelle équipe de vérificateurs. <u>Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> • L'équipe monitoré les mesures gouvernementales en place et les impacts sur le comportement de nos clients et nos services offerts. • La Loi concernant le transport rémunéré des personnes par automobile entrera en vigueur le 10 octobre prochain. Les équipes sont prêtes à appliquer les nouvelles mesures. • Les travaux du bureau de transformation pour la livraison 2 suivent leur cours. • Malgré les difficultés rencontrées depuis le début de la Covid, les employés de la VPASRR ont conservé leur sentiment de fierté. <u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> • Le projet sur l'amélioration des services à la clientèle suit son cours comme prévu et la rencontre avec le Cabinet s'est tenue dernièrement. • Le dossier expérience-client moto se poursuit et M. Leclerc ira vers les vice-présidents afin de présenter les résultats des ateliers Kaizen et avoir leur aval pour la réalisation de certaines mesures concrètes à mettre en place à court terme. Un état de situation sera ensuite présenté au comité de direction et au comité des clientèles et ressources humaines. <u>Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques et Secrétaire générale</u> • L'équipe est associée à plusieurs dossiers stratégiques de la Société en cours actuellement.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 10.1 TABLEAU DE BORD EN PERMIS ET IMMATRICULATION – 21 AU 27 SEPTEMBRE 2020	M. Frenette dépose le tableau de bord en permis et immatriculation pour la période du 21 au 27 septembre 2020.	Yves Frenette
POINT 10.2 TOPO - AJUSTEMENT DE LA RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES EN PERMIS ET EN IMMATRICULATION	M. Frenette dépose le topo portant sur la rémunération de la rémunération des mandataires en permis et en immatriculation – suivi des mesures Covid. Celui-ci a été préalablement approuvé par la présidente et chef de la direction.	Yves Frenette
POINT 10.3. LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE OU LA PANDÉMIE	M ^{me} Gisèle Gauthier dépose deux mises à jour de la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie.	Gisèle Gauthier
POINT 11 DIVERS	Aucun	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 27 octobre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 27 octobre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invitée : Elaine Olivier, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 6 OCTOBRE 2020	L'aide-mémoire du 6 octobre 2020 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels. Certaines précisions sont apportées pour divers dossiers par les membres du comité.	Gisèle Gauthier
POINT 4 INFORMATION – RISQUES BUDGÉTAIRES 2021	M^{me} Elaine Olivier, de la vice-présidence aux finances et aux contrôles organisationnels, se joint à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay rappelle les orientations budgétaires qui avaient été entérinées par le comité de direction du 22 septembre dernier soit : • Cible d'ETC: 3 580; • Frais d'administration totaux de 506,2 M\$ incluant une contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques financiers. Une tournée des vice-présidences a ensuite été faite afin d'identifier les besoins et risques budgétaires. M^{mes} Lépinay et Olivier présentent les résultats globaux qui en découlent et, si l'on répondait à l'ensemble des demandes, il en résulterait un déficit structurel important. M^{me} Lépinay souligne que pour les demandes d'ETC, celles-ci laissent transparaître une volonté de bienveillance tant envers le client que les employés. Afin de ramener les demandes le plus près des orientations budgétaires du départ, il est convenu de tenir un atelier de travail. Les membres échangent longuement sur les besoins et sur l'atelier de travail à venir et les orientations à privilégier pour ledit atelier ainsi que les impondérables reliés à la Covid-19. Ainsi, les membres conviennent ceci : <u>Court terme :</u> • Tenir un atelier de travail entre la VPASRR, VPAPSPR, VPRHMSN et VPFCO pour analyser et définir les besoins permettant de maintenir le niveau de service aux clients que la Covid-19 a induit, tout en tenant compte des interactions entre les secteurs;	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – RISQUES BUDGÉTAIRES 2021 (SUITE)	- Retour en CD-SAAQ pour approuver un budget temporaire à présenter au conseil d'administration de décembre 2020. <u>D'ici juin 2021</u> - Analyse des besoins d'ETC long terme en considérant l'implantation de certains leviers (ex. Centre de relations clients) et les besoins temporaires générés par la COVID-19; - Revoir le cadre financier des trois prochaines années; - Confirmer le budget au comité de direction et conseil d'administration. M^{me} Olivier quitte la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – RÉSULTATS : RECENSEMENT DES BESOINS DES GESTIONNAIRES	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, résume les résultats du recensement des besoins des gestionnaires qui seront notamment utilisés pour la rencontre virtuelle des gestionnaires du 11 novembre prochain. Les principaux résultats sont les suivants : - Maintien de la santé psychologique représente un défi; - Communications informelles plus difficiles à maintenir dans un mode de gestion à distance; - Contacts humains manquent et un mode de travail hybride, lorsque le retour au travail physique sera possible, serait une alternative intéressante; - Équilibre de l'horaire de travail et la vie personnelle et gestion de la charge de travail sont à surveiller; - Technologie représente un défi; - Grande agilité demandée en termes de gestion de la charge de travail et de l'organisation du travail tout en gardant les équipes mobilisées. M. Malenfant poursuit avec les besoins de développement et outils dont auraient besoin les gestionnaires. Il termine avec la présentation du concept de la <i>Minute de recul</i> qui serait un outil pour enrichir les habiletés de gestion et dont le contenu serait accessible par l'intranet. Ce concept pourrait être présenté à la rencontre de gestionnaires.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, présente un scénario en vue de la rencontre des gestionnaires en s’inspirant notamment des résultats du recensement fait auprès des gestionnaires. Les membres échangent sur le scénario proposé et les messages qu’ils souhaitent livrer. M. Morand transmettra un nouveau scénario aux membres en fonction des commentaires émis.	Guillaume Morand
POINT 7 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 30 SEPTEMBRE 2020	M. Morand poursuit avec le suivi de la performance au 30 septembre 2020. Les membres passent rapidement en revue les résultats et les commentent. Certaines précisions sont apportées pour : • Bilan routier : M. Leclerc mentionne que le nombre de blessés graves a augmenté au mois d’août et M. Simard mentionne que le bilan routier se reflète dans les demandes d’indemnités reçues; • Clients – volet média : M. Leclerc suggère de mettre amélioration plutôt que stable pour la tendance de la prochaine période; • Ressources humaines – charge : Les membres échangent sur cet indicateur. La majorité des secteurs sont au jaune (à surveiller). M. Guy Tremblay précise que l’indicateur est en détérioration en raison du report de l’embauche de la nouvelle cohorte en février 2021; • Éléments particuliers : M. Frenette mentionne qu’il faudrait ajouter écoles de conduite et réseau des mandataires.	Guillaume Morand
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités au conseil d’administration et ses sous-comités tenus les semaines précédentes. Elle souligne l’effort colossal des équipes dans le dossier CASA qui a été présenté au comité CTI/CAPV. Dans le cadre du programme de formation continue des membres du CA, ceux-ci sont conviés à une formation portant sur les enjeux que présente le télétravail sur le maintien des acquis en matière de culture organisationnelle. À cet égard, la présidente et chef de la direction mentionne que les membres du comité de direction sont aussi invités à participer à cette conférence.	Nathalie Tremblay
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9.1 GESTION DES CAS DE COVID-19	M. Malenfant dépose la note portant sur la gestion des cas Covid-19.	Karl Malenfant
POINT 9.2 ÉTAT DE SITUATION – GESTION DES FRAIS DE GARDE EXCÉDENTAIRES D'UN VÉHICULE SAISI OCCASIONNÉS PAR LA PANDÉMIE	M. Frenette dépose une note résumant la gestion des frais de garde excédentaires des véhicules saisis occasionnés par la pandémie.	Yves Frenette
POINT 9.3. ANALYSE DE PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Malenfant dépose deux documents portant sur l'analyse de la performance du portefeuille des projets TI 2020 et le tableau de bord de plan de base.	Karl Malenfant
POINT 9.4 TABLEAU DE BORD EN PERMIS ET IMMATRICULATION – 12 AU 18 OCTOBRE 2020	M. Frenette dépose le tableau de bord sur la reprise des activités en permis-immatriculation.	Yves Frenette
POINT 10 DIVERS	Aucun	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 10 novembre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 10 novembre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités : Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Elaine Olivier, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 27 OCTOBRE 2020	L'aide-mémoire du 27 octobre 2020 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres du comité prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION – BUDGET 2021 POINT 4.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT 2021	M^{me} Elaine Olivier, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel et M^{me} Catherine Bourque-Barrette de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joignent à la rencontre. M^{me} Olivier indique que le budget des projets d'investissement total pour 2021 est de 155,6 M\$ comparativement à 141,1 M\$ en 2020, et est composé de : • 143,3 M\$: Poursuite des projets autorisés en 2020, et avant, incluant CASA et CRC; • 8,5 M\$: 22 nouveaux projets; • 3,8 M\$: Enveloppe pour des projets TI. M^{me} Olivier rappelle que les nouveaux projets d'investissement proposés ont été soumis à un comité de sélection et analysés selon les critères habituels, soit : • Continuité des opérations de la Société; • Engagement de la Société (Loi, règlement et entente); • Contribution au plan stratégique; • Rentabilité financière. M^{me} Olivier passe en revue les nouveaux projets en lien avec les postes et aires de contrôles et administratifs.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT 2021 (SUITE)	M^{me} Catherine Bourque-Barrette poursuit et passe en revue les nouveaux projets en technologie de l'information et elle répond aux questions des membres sur certains projets. Des ajustements sont proposés pour certains libellés de projets. Les membres du comité conviennent que la section portant sur la capacité de réalisation sera ajustée afin d'y inclure CASA. Les membres du comité sont en accord avec les propositions soumises quant aux projets d'investissement 2021. M^{me} Bourque-Barrette quitte la rencontre.	
POINT 4.2 RISQUES BUDGÉTAIRES 2021	M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel par intérim, introduit le sujet portant sur les risques budgétaires 2021. Elle précise que le budget 2021 présenté comprendra une cible d'ETC provisoire. Elle passe en revue le contexte budgétaire externe et interne et les membres du comité apportent des ajustements à quelques libellés. M^{me} Olivier poursuit avec les hypothèses. Une cible provisoire de 3 620 ETC est proposée. Cette cible inclut une marge de manœuvre de 115 ETC qui sera allouée par le comité de direction selon les besoins et priorités des secteurs. Pour les autres dépenses, un risque budgétaire de 4,9 M\$ a été identifié. Une contingence de 2 M\$ servira à couvrir ce risque. À noter que par le passé, la contingence n'a jamais été utilisée pour des risques équivalents. Le budget des frais d'administration s'élève à 489,4 M\$ et correspond à un taux de croissance de 2 % et celui-ci est comparable à d'autres organismes. À cela s'ajoutent les frais reliés à la crise des services à la clientèle générant une hausse de la masse salariale de 22,6 M\$. Finalement, les frais d'administration s'élèveront à 512 M\$.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres du comité de direction acceptent : • Le budget proposé; • De confirmer la cible d'ETC et le budget afférent à cette cible et de mettre à jour le cadre financier en septembre 2021; • De convenir d'une stratégie avec le SCT pour les ETC et convenir d'un échéancier avec le MFQ pour le remboursement du déficit cumulé de la Société. Les membres du comité remercient M^{mes} Lépinay et Olivier pour leur travail dans ce dossier et M^{me} Olivier quitte la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE – ASRR	M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres du comité afin de présenter le tableau de bord de la performance de l'accès sécuritaire au réseau routier pour la période août/septembre. Outre les indicateurs de performance des services offerts, le tableau indique la date visée du retour à la normale du délai pour rendre le service. Plusieurs actions ont aussi été identifiées afin d'atteindre les cibles. On y retrouve également une section sur la satisfaction de la clientèle ainsi que nos partenaires, et une dernière section concernant nos employés. La majorité des indicateurs sont au vert ou jaune. Un seul indicateur demeure rouge soit le délai pour les examens pratiques toutefois, plusieurs actions sont en cours pour améliorer la situation. Pour donner suite à une question qui lui est posée, M. Frenette précise que tout est en place pour qu'il n'y ait pas de clients qui attendent à l'extérieur. Si tel est le cas, c'est que le client en aura décidé ainsi. M. Frenette indique que nous conviendrons d'une séquence afin de présenter ce tableau de bord au comité de direction. M. McKenzie quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 6 DÉCISION – PRÉPARATOIRE RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, présente un scénario en vue de la rencontre des gestionnaires. Les membres du comité échangent et s'entendent sur le déroulement de cette rencontre qui aura comme thème : <i>Notre rôle de leader, ici et maintenant!</i>	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les sujets traités lors de la rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes tenu dernièrement où il a notamment été question : du gouvernement de demain, du projet de politique-cadre sur le télétravail et du bulletin de la performance dans l'atteinte des cibles du plan stratégique qui sera publié vers le mois de décembre. M^{me} Tremblay informe les membres du comité qu'elle a reçu le témoignage d'une expérience-client positive en lien avec un client qui a fait son examen moto à Laval. Les membres du comité sont invités à poursuivre. <u>Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques</u> - Dans le cadre du projet CASA, M. Malenfant demande la collaboration de ses collègues afin que certains employés de leurs vice-présidences viennent leur prêter main-forte pour un certain temps. Cette aide sera essentielle à la réalisation du cycle 10. <u>Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et aux contrôles organisationnels par intérim</u> - M^{me} Lépinay partage une belle expérience employée qui a pu être relocalisée à la Société à l'intérieur d'une semaine pour un emploi correspondant davantage à son profil en collaboration avec la VPASRR. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> - Infrastructure technologie Québec a annoncé à la Société qu'elle procédera à la résiliation du contrat qui nous liait à eux pour la numérisation des dossiers. La Société est à se réorganiser afin de se doter d'un plan de match pour la suite des choses. <u>Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> - Des rencontres virtuelles avec les employés (E-Café) se tiendront au cours des prochaines semaines.	Comité de direction
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 9 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 24 novembre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 novembre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay

Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Sylvain Cloutier, VPRHMSN

Gleb Dubovets, CASA - Alliance

Michel Dumas, CASA - Alliance

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Claude Guay, CASA - Alliance

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Karine Morneau, VPRHMSN

Elaine Olivier, VPFCO

Daniel Pelletier, DVIEP

Myriam Régnier, VPAPSPR

Jean Ricard, VPIA

Yvon Théberge, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 10 NOVEMBRE 2020	L'aide-mémoire du 10 novembre 2020 est adopté avec un ajustement au point 5.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels. Certaines précisions sont apportées pour divers dossiers par les membres du comité.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET	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 et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes. M. Cloutier débute la présentation et rappelle l'échéancier global par livraison. La livraison 2 progresse comme prévu pour une implantation le 31 décembre 2022. Il poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier pour lequel l'appréciation globale est à surveiller. La montée en charge, en termes de ressources humaines, est un élément clé pour l'atteinte des résultats des cycles 10 à 15. M. Malenfant précise qu'un comité de gouvernance du projet est en place pour supporter l'équipe de réalisation. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global et souligne que nous continuons de suivre de plus près certains RICEFW. Les autres activités du plan progressent normalement. Le cycle 9 vient de se terminer. La vélocité continue d'augmenter malgré l'accroissement du besoin de main-d'œuvre. M. Dubovets souligne que nous avons atteint nos objectifs et que nous voyons une progression de la vélocité depuis le cycle 6. Le but est de continuer de progresser de cycle en cycle. Pour le cycle 10, M^{me} Foldes-Busque indique que la planification du cycle est en écart par rapport à la feuille de route et la planification des RICEFW. Le défi demeure les ressources et les délais à pourvoir les postes au moment opportun. Des échanges se sont tenus avec les lignes d'affaires pour combler les écarts, mais c'est aussi difficile de ce côté. Les membres échangent sur le sujet et la présidente demande si nous avons des mesures de mitigation.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Foldes-Busque indique que les équipes travaillent afin de décomplexifier les RICEFW puisque leur réflexe est souvent de reproduire ce qu'il y a dans le patrimoine alors que ce n'est pas toujours requis. Il sera aussi possible de reporter certains RICEFW aux cycles 16 et 17. M. Dubovets indique qu'ils sont aussi créatifs de leur côté afin de trouver des ressources. Il souligne qu'il faut être vigilants versus la performance et la pression qui peut être exercée sur les équipes. À cet égard, la présidente mentionne que cet aspect demeure une préoccupation constante de la direction. M. Guay souligne aussi que nous devons nous assurer que les employés y voient des succès puisque c'est un projet de longue haleine. M. Dubovets revient sur la simplification des RICEFW et précise que ce n'est pas une réduction de portée, mais bien de faire les choses autrement. Il faut aider les équipes à prendre du recul en rendant les RICEFW plus simples et puissants en utilisant la technologie. Il faut aider les équipes dans cette évolution. La présidente mentionne que le comité de direction pourra les appuyer en ce sens au besoin. M. Cloutier poursuit avec le sommaire des risques de réalisation de la livraison 2 et les membres échangent sur certains éléments. M^{me} Francine Lépinay poursuit avec le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel. M. Cloutier termine avec le Programme d'assurance qualité de SAP et de EY et résume ce qui a été fait jusqu'à maintenant. Le prochain suivi de projet au comité de direction est prévu le 23 février 2021. La présidente et chef de la direction demande qu'un suivi soit fait auprès de l'équipe de direction, d'ici la fin de l'année, sur l'enjeu des ressources. Tous les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Pelletier.	
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Les membres du comité de direction échangent sur l'enjeu des ressources et des pistes de solution sont discutées. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction et DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – BUDGET 2021	M^{mes} Elaine Olivier et Marie-Hélène Malenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. Avant de débiter la présentation, M^{me} Lépinay souligne le travail remarquable des équipes dans ce dossier. Elle poursuit et présente le contexte externe et interne qui a été considéré dans l'élaboration du budget. M^{me} Olivier rappelle les hypothèses de travail utilisées pour établir le budget des frais d'administration proposé pour 2021, lesquelles avaient déjà été discutées lors de comités de direction antérieurs. Elle poursuit avec la synthèse des projets d'investissement. M^{mes} Olivier et Malenfant poursuivent avec le budget 2021 du Fonds d'assurance et des échanges s'en suivent et les membres conviennent d'apporter des ajustements à certains libellés. M^{me} Malenfant passe en revue l'analyse actuarielle du passif intermédiaire. Il est précisé que lorsque l'actualisation de la couverture d'assurance aura été réalisé, les hypothèses actuarielles seront actualisées en conséquence. Les membres échangent sur la recommandation proposée. Ainsi, considérant que : • Les budgets du Fonds d'assurance et de la Société : ○ Répondent aux priorités gouvernementales; ○ Tiennent compte d'une cible provisoire d'ETC qui sera confirmée en juin 2021; • Une stratégie est à convenir avec le Secrétariat du Conseil du trésor pour la cible d'effectif; • L'échéancier de remboursement du déficit cumulé de la Société est à convenir avec le ministère des Finances du Québec; Il est recommandé de soumettre pour approbation au comité actif passif et vérification et ensuite au conseil d'administration :	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• Les budgets 2021 proposés : ○ Fonds d'assurance : ⇒ Des produits de 1 673 M\$ et des charges de 1 539 M\$, pour un excédent de 134 M\$ ⇒ Des immobilisations de 10,8 M\$ ○ Société : ⇒ Des produits de 279,3 M\$ et des charges de 308 M\$, pour un déficit de 28,7 M\$ ⇒ Des immobilisations de 134,1 M\$ ⇒ Projet d'investissement de 155,6 M\$: • Postes et aires de contrôle routier : 11,7 M\$ • Projets administratifs : 20,8 M\$ • Projets en technologies de l'information : 29,1 M\$ • Projet CASA : 94 M\$ M^{mes} Olivier et Malenfant quittent la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance présente le plan d'action en développement durable (PADD) 2021. M. Morand précise d'abord que la Stratégie gouvernementale en développement durable (SGDD) est une des stratégies qui vient appuyer le Plan vert. Le SGDD est prolongé d'un an soit jusqu'en 2021. Ainsi, pour la Société, il est proposé : D'avoir un PADD 2021 qui sera une année de transition en attendant la SGDD 2022-2027 du gouvernement; D'avoir un PADD 2022-2023 qui sera bonifié afin de tenir compte de la nouvelle stratégie SGDD et certaines actions pour continuer d'appuyer la réalisation de notre plan stratégique. M. Morand passe en revue le plan d'action en développement durable 2021. Les membres échangent sur deux cibles. L'une d'elles est en lien avec les activités de promotion de la santé, de l'activité physique et des saines habitudes de vie auprès des employés. Les membres conviennent de tenir 10 activités. L'autre cible est en lien avec l'obtention d'un niveau 1 d'attestation pour le siège social	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	d'ici le 31 décembre 2021 au regard du degré de mise en place du Programme de reconnaissance ICI on recycle. Une validation sera faite quant aux critères d'accès au niveau 1 car la Société en fait déjà beaucoup à cet égard. Les membres approuvent le plan d'action en développement durable ajusté en fonction des commentaires.	
POINT 7 DÉCISION – ORIENTATIONS – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020	M. Morand présente le processus de réalisation du rapport annuel de gestion (RAG) pour 2020 ainsi que le calendrier de réalisation. Les membres sont en accord avec les propositions soumises.	Guillaume Morand
POINT 8 DÉCISION – GESTION DES RISQUES OPÉRATIONNELS POINT 8.1 AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M^{me} Myriam Régnier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M. Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. M^{me} Régnier résume les risques liés aux affaires publiques ainsi que ceux liés à la stratégie de prévention routière. Treize risques ont été évalués à faible et deux à moyen. Quatre nouveaux risques ont été identifiés et M^{me} Régnier les passe en revue. Certains libellés seront ajustés et des mesures de mitigation/pistes de solution seront ajoutées au risque portant sur la perte d'expertise. M^{me} Régnier quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 8.2 AFFAIRES JURIDIQUES	M^{me} Gauthier directrice générale des affaires juridiques et secrétaire générale, présente les risques liés à la conduite des affaires juridiques. Quatre risques ont été évalués à faible dont un nouveau, et M^{me} Gauthier le passe en revue. De plus, étant donné que selon le processus, lorsqu'un risque est évalué à faible depuis trois ans, celui-ci bascule dans les risques fermés, deux risques seront fermés pour un total de deux risques actifs plutôt que quatre. Toujours selon le processus, il est rappelé que bien que les risques soient fermés sur le registre, ceux-ci sont tout de même suivis par le secteur concerné.	Gisèle Gauthier.

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8.3 INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE	M. Jean Ricard, de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés, se joint à la rencontre afin de présenter les risques opérationnels en lien avec l'indemnisation des accidentés de la route. Sur six risques évalués, trois sont évalués à faibles et trois à moyen. M. Ricard passe en revue les risques évalués à moyen avec les mesures de mitigation. Il passe aussi en revue deux nouveaux risques, en lien avec la pandémie, et qui ont été évalués à faible. Étant donné que ces deux risques étaient circonstanciels et qu'il n'y a pas d'enjeux pour les prochains mois, ceux-ci seront fermés et suivis par le secteur. Nous aurons ainsi un risque faible plutôt que trois. Les membres échangent sur certains libellés à ajuster. M. Ricard quitte la rencontre.	Martin Simard
POINT 9 RISQUES D'ASSURANCE – FINANCEMENT ET CAPITALISATION ET RISQUES FINANCIERS – PLACEMENT	M^{me} Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Elle passe en revue les risques financiers et d'assurance. Pour les risques financiers, cinq sont évalués à faible alors que pour les risques d'assurance, deux risques sont évalués à faibles. Selon la méthodologie, les équipes regarderont si certains risques peuvent être fermés. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 10 DÉCISION – RAPPORT SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES T4-2020	M. Yvon Théberge résume le rapport trimestriel sur la gestion des risques T4-2020. Outre les risques présentés précédemment et qui sont inclus au rapport, M. Théberge résume les faits saillants du rapport et les membres échangent sur ceux-ci. Un élément sera aussi ajouté soit le fait que globalement, le nombre de risques est en baisse. Ce rapport sera présenté au prochain comité actif passif et vérification du conseil d'administration.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Théberge poursuit et 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 au 31 octobre 2020, 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. Théberge quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 12 DÉCISION – ACTUALISATION DES MÉCANISMES DE PARTENARIATS PATRONAL ET SYNDICAL	M^{me} Karine Morneau, de la Vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joint à la rencontre afin de faire un état de situation des différents comités et rencontres dans le cadre des relations patronales-syndicales à la Société. Elle passe en revue les objectifs des différents comités ainsi que ceux de la table RH-Syndicats et leur fréquence permettant d'entretenir le partenariat, la confiance et le travail en amont déjà présent entre la partie syndicale et patronale. Pour le comité ministériel sur l'organisation du travail où siègent notamment les membres du comité de direction, il est prévu de tenir des rencontres quatre fois par année plutôt que six. Deux de ces rencontres seront pour présenter des bilans et priorités, alors que les deux autres rencontres auront comme objectifs de consulter la partie syndicale sur des dossiers d'envergure organisationnelle. Les membres sont en accord avec la proposition soumise.	Karl Malenfant
POINT 13 INFORMATION – PLAN D'ACTION EN SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE	M. Karl Malenfant introduit ce point en mentionnant que le plan présenté a comme objectif de prévenir les problématiques en santé psychologique et physique en lien avec le contexte actuel de la pandémie plus spécifiquement. M^{me} Morneau passe en revue le plan qui s'adresse à tous les employés et gestionnaires, et ce, qu'ils soient en télétravail ou sur les lieux du travail. Les membres du comité sont très favorables avec le plan présenté. Il est proposé d'ajouter une ligne de temps aux actions proposées.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 INFORMATION – MTI PROJET 1 – TÉLÉTRAVAIL PÉRENNE : ÉCHANGES SUR CARNET DE PRODUITS ET ACQUISITION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE	M. Malenfant poursuit pour ce point. Il brosse le portrait du matériel qui a été mis à la disposition des employés depuis le début du télétravail. Il précise qu'afin d'améliorer les conditions de travail des équipiers en télétravail, des caméras et d'autres ordinateurs portables ont été acquis et nous devrions les recevoir d'ici le 10 décembre. Un plan de distribution des ordinateurs et des caméras est précisé dans la note. M ^{me} Morneau quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 15 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres qu'à compter du 19 novembre, M. Karl Malenfant assumera le rôle de Responsable organisationnel de la sécurité de l'information (ROSI). Ainsi, la 1 ^{re} ligne de maîtrise en sécurité de l'information est attitrée à la VPRHMSN. Ce rôle était auparavant attitré à la vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel par intérim, mais celle-ci agira plutôt en 2 ^e ligne de maîtrise en ce domaine, et la 3 ^e ligne de maîtrise sera assuré par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes.	Nathalie Tremblay
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 16.1 RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 SEPTEMBRE 2020	M ^{me} Lépinay dépose les résultats financiers trimestriels, au 30 septembre 2020, de la Société et du Fonds d'assurance.	Francine Lépinay
POINT 16.2 TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE – ASRR (OCTOBRE)	M. Frenette dépose le tableau de bord de performance de l'accès sécuritaire au réseau routier pour le mois d'octobre.	Yves Frenette
POINT 16.3 GESTION DE CAS COVID-19	M. Malenfant dépose la note portant sur la gestion des cas de COVID-19 au 19 novembre.	Karl Malenfant
POINT 16.4 IMPACT DE LA LÉGALISATION DU CANNABIS	M. Leclerc dépose la note portant sur les impacts de la légalisation du cannabis sur la sécurité routière. Cette note sera présentée au comité des clientèles et des ressources humaines de décembre.	Dave Leclerc
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 8 décembre 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 8 décembre 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités : Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN
Laura Lizotte, VPAPSPR
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
François Tailleur, VPRHMSN
Claudette Viau, VPIA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : Le point 12 « Divers » est devancé au point 10.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 24 NOVEMBRE 2020	L'aide-mémoire du 24 novembre 2020 est adopté avec des ajustements aux points 5 et 8.2.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres du comité prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 INFORMATION – SUIVI EXPÉRIENCE DU CLIENT MOTOCYCLISTE	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, fait le point sur les travaux réalisés dans le cadre du Kaizen visant à augmenter la satisfaction des clients motocyclistes envers les différents services reçus par la Société. C'est ainsi que certaines solutions proposées ont été priorisées et prises en charge par les vice-présidences concernées, et seront mises en œuvre selon les échéances identifiées. Certaines de celles-ci sont déjà en cours ou réalisées. Un comité multidisciplinaire suivra l'avancement des travaux.	Dave Leclerc
POINT 5 INFORMATION – BILAN ENTRAIDE 2020	M^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés et directrice de la campagne Entraide 2020 se joint au membre du comité afin de présenter le bilan de la campagne Entraide qui s'est déroulée du 19 octobre au 6 novembre 2020. L'objectif financier de 100 000 \$ a été dépassé de 17,8 % puisque nous avons amassé 117 867 \$. Notre objectif d'avoir 1 200 donateurs a aussi été dépassé avec 1 231 donateurs soit 26 % de plus que l'an dernier. Le nombre de dons majeurs a été de 22 alors que l'objectif était de 13. Tous nos objectifs ont été atteints. M^{me} Viau poursuit avec les bons coups et les pistes d'amélioration en lien avec la nouvelle application <i>DONNA</i> développée par Entraide.	Claudette Viau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres félicitent et remercient M^{me} Viau pour son engagement à titre de directrice de campagne. À la demande de la présidente et chef de la direction, M^{me} Viau accepte d'être de nouveau la directrice de la campagne Entraide l'an prochain. M^{me} Viau quitte la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – PLANIFICATION DES SONDAGES	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance soumet une proposition aux membres concernant la planification des sondages. Il indique que selon la tendance, ceux-ci seront en augmentation dans les années à venir afin notamment de consulter encore davantage notre clientèle et nos employés. Dans ce contexte, M. Morand indique qu'il serait avantageux de se doter d'une planification intégrée et d'un mode de fonctionnement systématisé tout en laissant l'agilité nécessaire aux secteurs. Pour se faire, M. Morand propose d'identifier un répondant officiel en matière de voix du client par vice-présidence. Le rôle de la DGP sera de : • Consolider les planifications annuelles afin d'offrir une vue intégrée qui sera partagée aux vice-présidences • Mettre en place un canal pour clarifier et systématiser les processus de consultation et soutenir les répondants. • Mettre en place un canal permettant le partage corporatif de la connaissance du client. Les membres sont favorables à la proposition soumise et s'engagent à transmettre le nom d'un répondant à M. Morand.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – BULLETIN DE LA PERFORMANCE SCT – RÉSULTATS SAAQ	M. Morand poursuit pour ce point et présente le bulletin de la performance 2019-2020 de la Société. Celui-ci a été préparé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et mesure la qualité du plan stratégique et le taux d’atteinte des cibles. La Société a une note globale de 78 % tout comme la moyenne des organismes du G-5. Cette note globale est également la meilleure obtenue par la Société, comparativement à 74 % en 2018-2019 et 76 % en 2017-2018. La note concernant la qualité du plan stratégique se maintient à 81 % et sera améliorée grâce aux travaux en cours pour l’élaboration du plan stratégique 2021-2023, notamment avec l’ajout de cibles annuelles. La note concernant l’atteinte des cibles atteint 75 % en 2019, soit 9 cibles atteintes sur 12.	Guillaume Morand
POINT 8 INFORMATION - ÉVALUATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 11 NOVEMBRE	M. Morand fait état des faits saillants de l’évaluation de la rencontre virtuelle des gestionnaires tenue le 11 novembre dernier. Le taux de participation au sondage est de 68,5 %. Le taux de satisfaction des répondants est de 95,6 %. M. Morand résume les principaux commentaires et les membres échangent sur la forme que pourraient prendre les prochaines rencontres. La présidente et chef de la direction indique que ce sujet sera abordé lors du comité de direction portant sur la planification et les priorités de l’année 2021, et demande aux membres du comité d’y réfléchir d’ici là.	Guillaume Morand
POINT 9 DÉCISION – SUIVI BRANDING SERVICES EN LIGNE SAAQ	M^{me} Laura Lizotte, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint à la rencontre. M. Leclerc rappelle d’abord aux membres que le comité de direction avait été consulté l’automne dernier afin de présenter le résultat de la réflexion portant sur la recherche d’un nom pour la future plateforme numérique des services en ligne de la Société. Une proposition avait alors fait l’unanimité et celle-ci devait ensuite être testée auprès de clients.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – SUIVI BRANDING SERVICES EN LIGNE SAAQ (SUITE)	M^{me} Lizotte résume la démarche du focus group effectué dans trois villes. Il en est ressorti que le logo proposé ainsi que des variantes de visuels ne faisait pas l'unanimité. Afin de s'adapter, il a donc été décidé de faire un sondage Web et de présenter une troisième option, SAAQclic, mais dans une forme revampée et plus actuelle. Ce logo est déjà connu et utilisé par les entreprises et correspond aux critères d'un bon nom de marque pour nos services en ligne. SAAQclic reflète le concept de services en ligne de la SAAQ et est arrivé en tête du sondage. Contrairement aux autres expressions à l'étude, les termes « sécurisant » et « intuitif » comptent parmi les qualificatifs les plus fréquemment mentionnés pour SAAQclic. Les membres du comité commentent les résultats et tous sont en accord avec le nom et logo proposé. Ils saluent aussi le fait d'avoir été à l'écoute des clients et avoir apporté des ajustements après avoir entendu leurs commentaires. Initialement, il était prévu que cette nouvelle image soit utilisée pour la mise en ligne de nouveaux services en 2023 toutefois, les membres conviennent que celle-ci pourrait être utilisée beaucoup plus rapidement. Une séquence de communication sera proposée par l'équipe afin de voir la possibilité de l'utiliser dès 2021. M^{me} Lizotte quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 10 DIVERS POINT 10.1 DÉCISION – BONIFICATION EN CONTINU DU SERVICE DE RENDEZ-VOUS	M^{me} Catherine Bourque-Barrette et M. François Tailleur de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, et M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à la rencontre. M. Yves Frenette introduit le point et indique que l'objectif est de trouver des alternatives aux files d'attente afin d'éviter que les clients, qui ne veulent pas prendre de rendez-vous, fassent la file à l'extérieur. M. McKenzie poursuit et passe en revue tout ce qui a été mis en place à ce jour afin que la clientèle se dirige le plus possible vers la prise de rendez-vous. Malgré les efforts déployés, et dépendamment des endroits, entre 35 % et 60 % des clients se présentent toujours sans rendez-vous.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10.1 DÉCISION – BONIFICATION EN CONTINU DU SERVICE DE RENDEZ-VOUS (SUITE)	M. McKenzie poursuit avec les pistes de solution envisagées pour accommoder nos clients. Les membres du comité échantent sur les solutions proposées. Les membres du comité conviennent : • De documenter davantage le comportement de la clientèle afin de cibler le mieux possible leurs besoins; • Se questionner sur l'option du billet numérique proposé versus sa viabilité à long terme; • Compte tenu du fort achalandage de notre centre de service sur Henri-Bourassa, trouver une alternative pour l'attente à l'extérieur (ex. tente chauffée); • De regarder la possibilité de combiner l'envoi d'un texto au client qui a un billet d'attente afin de le rassurer quant à la fiabilité de l'approche manuelle du billet et, au besoin, lui prêter un téléphone ou un téléavertisseur pour l'aviser le moment venu; • Trouver une solution pour l'attente des accompagnateurs. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 10.2 DÉCISION – TOPO RECONNAISSANCE 2020	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques échange avec les membres des activités de reconnaissance en contexte de pandémie. Il rappelle les critères pour tenir ces activités soit : • Faire preuve d'un souci de saine gestion des deniers publics • Être réservé exclusivement aux employés de la Société • Se tenir en groupe • Assurer la participation sur une base volontaire • Présenter les activités au comité d'organisation du travail (CLOT) M. Malenfant souligne que plusieurs gestionnaires se sont questionnés dernièrement sur ce sujet. Un tour de table est effectué et les membres conviennent de continuer de tenir des activités de reconnaissance reliées au travail selon les mêmes critères que par le passé, et ce, que les employés soient en télétravail ou pas, mais en s'assurant du respect des règles sanitaires de la Santé publique.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors des sous-comités du conseil d'administration tenus la semaine précédente. Elle informe aussi les membres du départ de M. Tall à la Caisse de dépôt et placements du Québec. Certains membres poursuivent avec quelques points d'information.	Nathalie Tremblay
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 12.1 BUREAU DE TRANSFORMATION 2.0	M. Frenette dépose le document Évolution de la gouvernance – Bureau de transformation.	Yves Frenette
POINT 12.2 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Malenfant dépose le document Analyse de la performance du portefeuille des projets TI 2020 qui a été présenté au comité des technologies de l'information le 3 décembre dernier.	Karl Malenfant
POINT 12.3 CYBERSÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE	M. Malenfant dépose la note qui a été présentée au comité des technologies de l'information le 3 décembre dernier et portant sur le rapport des indicateurs de sécurité de l'information. Compte tenu de la nature sensible de l'information qui est présentée, la note sera retirée du site, mais conservée au greffe officiel.	Karl Malenfant
POINT 12.4 BILAN DE SANTÉ DES OPÉRATIONS DE BASE	M. Malenfant dépose le document portant sur le bilan de santé des opérations de base qui a été présenté au comité des technologies de l'information le 3 décembre dernier.	Karl Malenfant
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 12 janvier 2021.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 13 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Patrick Morin, VPASRR

Myriam Régnier, VPAPSPR

Invités bloc B : Rodrigue Côté, VPRHFP

Guillaume Morand, VPRHFP

Sarah Parisé, VPRHFP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 2 POULS SUR LE TERRAIN	La présidente et chef de la direction fait un tour de table rapide quant au pouls sur le terrain. Les principaux éléments soulevés sont les suivants : • Conciliation travail famille : se stabilise mais demeure difficile pour certains; • Le temps que durera le télétravail bien que les employés conviennent que c'est un mode de travail très productif et les gens se sont familiarisés avec les outils; • Sentiment d'iniquité entre le travail que nous effectuons versus d'autres employés d'autres ministères et organismes notamment; • Questionnements par rapport aux embauches versus la période de vacances et renouvellement des occasionnels; • Peur du déséquilibre charge/capacité lors du retour des employés sur leurs postes initiaux, pour ceux qui ont prêté main-forte dans d'autres secteurs; • Questions sur le port du masque; • Difficile pour ceux qui ont à gérer le mécontentement de certains clients via notamment les réseaux sociaux et autres canaux. La présidente et chef de la direction souligne que lors de la séance du conseil d'administration tenue le 12 mai dernier, les membres se sont dit à nouveau impressionnés par la façon dont nous gérons la crise, et ce, tout en innovant dans nos façons de faire et en continuant de traiter les dossiers de récurrence. Ils sont fiers et impressionnés et nous avons leur soutien. La présidente et chef de la direction demande que le message des membres du conseil d'administration soit relayé aux gestionnaires et employés. La présidente et chef de la direction indique que les membres du Forum des dirigeants des grands organismes, dont elle fait partie, ont eu une réunion téléphonique avec le Secrétaire général le 9 mai dernier et elle résume les points qui ont été discutés.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE		
POINT 3.1 INFORMATION - TOPOS SCT/MTQ	Mme Myriam Régnier de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume les ajustements apportés aux topos depuis notre dernière rencontre. Elle souligne que dorénavant, le topo sera mis à jour une fois par semaine.	Myriam Régnier
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Cas Covid : Nous avons donc 26 cas Covid et de ce nombre, 25 sont rétablis. Réutilisation de la photo pour le permis de conduire et la carte RAMQ : La reprise de cette activité se poursuit et 5893 permis seront mis à la poste le 13 mai. Il sera possible d'augmenter la production de permis à 8 500 par jour.	Anne-Renée Beaulieu
POINT 3.3 INFORMATION – ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information débute le point en indiquant que nous avons eu des problèmes avec la ligne téléphonique 1-800 de Bell Canada. Pour palier le problème, deux lignes ont été transférées vers Microsoft ce matin et tout fonctionne bien. Mme Beaulieu poursuit et mentionne que depuis lundi, 150 employés sont attirés à la prise de rendez-vous et de nouvelles ressources s'ajouteront au cours des prochains jours. De plus, 1 600 rendez-vous ont été pris par les préposés via l'outil Web Booking.com. pour les deux centres de service pilote. Des travaux sont en cours par la VPTI pour avoir une copie de sécurité (backup) disponible aux heures. Comme le carnet de prise de rendez-vous est ouvert pour deux mois, la présidente et chef de la direction demande d'avoir une stratégie lorsque ceux-ci seront remplis puisque cela risque de se remplir très rapidement. Nous devons connaître le rythme d'ouverture des calendriers avant de mettre en ligne la solution Web pour tous les centres de services.	Karl Malenfant Anne-Renée Beaulieu
POINT 4 PLAN DE REPRISE		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 DÉCISION - MESURES SANITAIRES – EXAMENS PRATIQUES	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier présente les mesures sanitaires à appliquer dans le contexte de la pandémie pour les examens pratiques de conduite pour les véhicules promenade et les véhicules lourds. Il rappelle que les examens pratiques ont été suspendus depuis le 19 mars dernier et des travaux sont en cours depuis plusieurs semaines afin de trouver le meilleur moyen pour offrir à nouveau ce service aux clients dans le respect des mesures sanitaires et de la sécurité routière. Il passe en revue les démarches faites auprès de l'INSPQ et de la CNESST et des options envisagées. Après avoir analysé chacune des options il est recommandé : • D'utiliser des équipements de protections individuels. Plus particulièrement, le port du masque de type procédure et de lunettes protectrices pour les évaluateurs; • D'accentuer la protection de l'évaluateur en appliquant des mesures sanitaires supplémentaires : un protocole de nettoyage, le port d'une chienne de travail par l'évaluateur et questionnaire sur les symptômes de la COVID-19 adressé au client; • D'aviser le client qu'il peut porter, sur une base volontaire, un cache-visage et des lunettes protectrices lors de son évaluation. Les membres sont en accord avec les recommandations. M. Morin explique les prochaines étapes soit : • Élaborer un protocole sanitaire pour la désinfection; • Former les évaluateurs sur l'utilisation des équipements de protection; • Soumettre à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) les mesures sanitaires retenues et le protocole sanitaire de désinfection, pour approbation; • Procéder à l'approvisionnement des masques et des lunettes de protection;	Patrick Morin

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- Procéder à un projet-pilote permettant de confirmer que le port de lunettes protectrices n'est pas un enjeu de sécurité routière, valider le protocole sanitaire et déterminer le temps requis pour la réalisation d'un examen pratique nous permettant de faire des projections pour la gestion des rendez-vous; - Planifier une rencontre syndicale. M. Morin indique que pour l'approvisionnement, le fournisseur pourra nous fournir le matériel requis mais nous n'avons pas encore la date où nous recevrons le matériel. Il est important de stabiliser nos approvisionnements avant de recommencer les examens pratiques. Mme Tremblay quitte la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – GESTION DU TÉLÉTRAVAIL - D'UNE VISION COURT TERME À UNE VISION PÉRENNE	M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information présente d'abord les composantes du télétravail. Il explique ensuite que certains positionnements devront être pris par le comité de direction comme par exemple : l'impression à domicile qui n'est pas permise actuellement. Ainsi, un groupe de travail sera créé avec des représentants de la VPTI et VPRHFP. M. Yves Frenette mentionne que ce comité permettra aux services supports de proposer des éléments au comité de direction pour dessiner la SAAQ 2.0. en tenant compte de la réalité de chacune des vice-présidences. Les deux vice-présidents indiquent qu'ils sont en lien avec le Secrétariat du conseil du trésor pour s'arrimer avec eux. Les invités du bloc A quittent la rencontre.	Karl Malenfant
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 6 DÉCISION – NOUVEAU CALENDRIER DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2023	M. Guillaume Morand et Mme Sarah Parisé de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres afin de présenter le nouveau calendrier des travaux pour le plan stratégique 2021-2023 compte tenu de la pandémie.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – NOUVEAU CALENDRIER DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2023 (SUITE)	Le nouveau calendrier proposé respecte les exigences gouvernementales. Ainsi, des ateliers avec le comité de direction reprendront en juin. D'autres ateliers, avec des groupes ciblés selon des thèmes, se tiendront entre juin et septembre. Le 2^e atelier avec les membres du CA, initialement prévu en septembre se tiendra en décembre. On vise une approbation finale par le CA en février 2021. Une présentation aux gestionnaires serait faite en mars 2021 pour un dépôt à l'Assemblée Nationale en juin 2021. Les membres approuvent le nouveau calendrier. Mme Parisé quitte la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE – TABLEAU DE BORD T1 2020	M. Rodrigue Côté de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres du comité pour ce point. Les membres passent rapidement en revue le suivi de la performance du 1^{er} trimestre 2020. Certains ajustements seront apportés notamment pour le point suivant : Déficit cumulé de la Société : Demeure à vert mais en détérioration. À cet égard, M. Frenette mentionne que les impacts de la pandémie feront en sorte que la Société, excluant la Fiducie, aura moins de revenus que ceux anticipés avant la pandémie et plus de dépenses. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 15 mai 2020.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 mai 2020

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPRHFP

Gisèle Gauthier, DGAJ

Celyne Girard, VPASRR

Karl Malenfant, VPTI

Guy Nadeau, VPCRSV

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay Adjointe exécutive

Invités bloc A : Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
 Béatrice Farand, VPAPSPR
 Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
 Karine Morneau, VPRHFP
 Myriam Régnier, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 8 ET DU 13 MAI 2020	Les aide-mémoires sont adoptés avec un ajustement au point 5 de l'aide-mémoire du 8 mai.	Comité de direction
BLOC A -SUIVI COVID 19		
POINT 3 SUIVI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI CABINET	Mme Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction, informe les membres des échanges qu'elle a eus avec la Chef du cabinet du ministre des Transports et un attaché politique. Ceux-ci ont porté majoritairement sur la reprise des activités de la Société. À cet égard, un document leur sera transmis sur les phases de notre plan de reprise. Le document sera déposé sur le site de gouvernance. La présidente et chef de la direction demande aux membres du comité de direction de s'assurer que leur bureau respectif fasse les validations diligentes requises lors de l'envoi de topos pour le Cabinet.	Nathalie Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION- ÉTAT DE SITUATION ET MISE À JOUR DES RISQUES	Mme Anne-Renée Beaulieu, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier fait le point sur le réseau des centres de services et mandataires selon les thèmes suivants : Cas Covid : Nous avons un nouveau cas positif dans la région de Longueuil toutefois, aucune mesure additionnelle n'est à prendre. Nous avons un total de 27 cas Covid, et de ce nombre, 25 sont rétablis. Réutilisation de la photo pour le permis de conduire et la carte RAMQ : Confirmation d'une production quotidienne des pièces à 8 500. Mme Beaulieu passe ensuite en revue le tableau de bord des principaux services de la Société. La tendance est à l'amélioration partout à l'exception des examens pratiques qui n'ont pas repris. Afin de pouvoir visualiser dans le temps l'évolution positive de l'accessibilité à nos services, il est suggéré d'indiquer l'augmentation de notre capacité en chiffres et pourcentage.	Anne-Renée Beaulieu Célyne Girard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Pour les points de services, nous devrions en avoir 127/142 d'ouverts dans la semaine du 16 juin. Le CAA devrait faire partie des réouvertures. Ceux-ci ont 25 % du volume des transactions des mandataires. Mme Célyne Girard, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier rencontrera sa vis-à-vis du CAA la semaine prochaine et elle s'assurera qu'ils ouvriront bien à cette date.	
POINT 3.3 INFORMATION – AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE ET DÉPLOIEMENT DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS WEB	Mme Beaulieu continue pour ce point. Elle souligne que la formation se poursuit afin d'augmenter le nombre de personnes aptes à la prise d'appels et de rendez-vous. M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information mentionne que les 3 lignes sont opérationnelles (entreprises, rendez-vous, renseignement généraux) et que ses équipes travaillent avec Microsoft afin d'augmenter le nombre de lignes pouvant être mise en attente, et ce, tout en considérant le délai raisonnable qu'un client peut être mis en attente. Actuellement, lorsqu'on déborde de plus de 200 clients en attente, on demande aux clients de rappeler plus tard. Suite à une question posée sur l'élargissement possible des heures de prise de rendez-vous par téléphone, Mme Beaulieu indique que cette avenue est aussi analysée, en fonction des ressources disponibles. Chaque employé doit être contacté afin d'avoir ses disponibilités.	
POINT 3.3.1 STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE RENDEZ-VOUS POUR LES CLIENTS	M. Karl Malenfant et Mme Anne-Renée Beaulieu passent en revue la stratégie de déploiement de l'offre de services de rendez-vous pour les clients qui se décline en 3 phases : • Phase 1 – d'ici le 29 mai : Déploiement de l'outil de prise de rendez-vous en ligne (Booking.com) pour tous les points de services d'ici le 29 mai. • Phase 2 - du 1^{er} juin au 26 juin : Révision de l'allocation des ressources et voir à élargir des heures dans les points de services à fort achalandage. • Phase 3 - du 29 juin au 31 août : Reconfiguration des centres de services pour ajouter de nouvelles mesures de protection afin d'augmenter notre capacité d'accueil en centre de services. Pour cette dernière phase, il est demandé de revoir l'échéancier afin de devancer la date de fin, bien que tributaire des fournisseurs.	Karl Malenfant Anne-Renée Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Un questionnaire est soulevé quant au temps relié au protocole de désinfection. M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance mentionne qu'il fera le pont avec la cellule santé afin de valider si notre protocole peut évoluer et trouver des alternatives pouvant faire en sorte de diminuer le temps de désinfection tout en respectant les mesures sanitaires.	
POINT 3.3.2 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DES CENTRES D'APPELS	M Karl Malenfant informe les membres de l'état d'avancement du déploiement des centres d'appels. Tout se déroule comme prévu. Le suivi du déploiement sera dorénavant intégré à la reddition de comptes relative à l'amélioration de l'accessibilité téléphonique et de la prise de rendez-vous Web.	Karl Malenfant
POINT 4 PLAN DE REPRISE POINT 4.1 SUIVI – EXAMENS PRATIQUES	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécurité au réseau routier souligne qu'ils ont rencontré des représentants syndicaux afin de leur présenter le protocole qui serait utilisé par les évaluateurs de conduite et celui-ci a été bien reçu. Un essai pilote sera fait avec des évaluateurs ce vendredi afin de tester la solution et monitorer le temps requis pour procéder à un examen pratique incluant les mesures de désinfection. Nous aurons les approvisionnements en masques, lunettes et gants requis. Le seul item qui demeure problématique est l'approvisionnement des chiennes de travail d'été. Des alternatives sont regardées comme par exemple l'utilisation d'une housse de plastique à mettre sur le banc. La cellule santé collabore à trouver une solution.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 4.1 SUIVI – SUIVI – PLAN DE RÉTABLISSEMENT DES ACTIVITÉS	M. McKenzie poursuit avec la stratégie de rétablissement des activités SAAQ. Tel que convenu au comité de direction du 8 mai dernier, les libellés de la phase 3 et 4 ont été revus et sont libellés comme suit : • Phase 3 : Définition et atteinte d'un nouvel équilibre (entre 1^{er} septembre et 31 décembre 2020) • Phase 4 : SAAQ 2.0 (entre le 1^{er} janvier et 30 juin 2021) M. McKenzie passe en revue le plan de rétablissement des activités et explique les indicateurs ayant été ajoutés et répond aux questions des membres. Il est convenu que ce plan sera déposé tous les vendredis.	Jean-Philippe McKenzie

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. McKenzie et Mme Beaulieu quittent la rencontre.	
POINT 5 DÉCISION – SONDAGE CLIMAT ORGANISATIONNEL COURT + SECTION PANDÉMIE	Mme Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joint aux membres pour ce point. Elle rappelle que chaque année, la Société réalise un sondage sur le climat organisationnel auprès de son personnel. Une année sur deux, un sondage court fait par échantillonnage est effectué et celui-ci mesure le taux de mobilisation du personnel et le pourcentage qui considère avoir l'expertise nécessaire pour réaliser son travail. Toutefois, pour cette année, il est suggéré d'ajouter une section permettant de mesurer la satisfaction du personnel quant aux communications et actions mises en œuvre par la Société ainsi qu'à connaître leurs besoins découlant des changements amenés dans le contexte de la pandémie. Les résultats permettront d'apporter des ajustements le cas échéant. Mme Morneau passe en revue les nouvelles questions proposées. Les membres sont en accord avec l'ensemble des éléments ayant été présentés. Il est proposé de regarder la possibilité de refaire un sondage volet pandémie afin de voir la progression et continuer de s'ajuster si besoin. Le sondage par échantillonnage sera diffusé entre le 25 mai et le 5 juin. Les résultats globaux seront présentés au comité de direction du 26 juin prochain pour le volet pandémie, et le 25 août pour les autres résultats. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette
BLOC B – COMITÉ DE DIRECTION		
POINT 6 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 7.1 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE OU LA PANDÉMIE	Mme Gisèle Gauthier, directrice générale aux affaires juridiques dépose la liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie.	Gisèle Gauthier
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 22 mai 2020.	

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

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 12 janvier 2021

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invité : Aucun

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Il est à noter que le point 6 : <i>Information – Sécurité numérique - Déploiement de quatre capsules d'autoformation</i> fait partie de la portion du comité sur l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 8 DÉCEMBRE 2020	L'aide-mémoire du 8 décembre 2020 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels. Certaines précisions sont apportées pour divers dossiers par les membres du comité.	Gisèle Gauthier
POINT 4 INFORMATION – FAITS SAILLANTS DU RAPPORT DU GROUPE D'ACTION CONTRE LE RACISME	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, informe les membres que le Groupe d'action contre le racisme (GACR), mis en place par le gouvernement, et dont le mandat était d'identifier une série d'actions efficaces pour lutter contre le racisme, a récemment déposé son rapport. M. Morand résume les principales actions proposées ayant un impact pour la Société. Pour chacune des actions, des mesures étaient déjà existantes à la Société. M. Morand s'engage à suivre les travaux du GACR et faire le pont avec les équipes si nous devons apporter des ajustements à ce que nous faisons déjà. Les membres conviennent qu'il serait pertinent de présenter cette note au comité des clientèles et des ressources humaines.	Guillaume Morand
POINT 5 INFORMATION – GESTION DE CAS DE COVID-19	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, résume la gestion des cas COVID en date du 7 janvier 2021 soit : 89 employés positifs dont 82 rétablis et 7 toujours en quarantaine. Les mesures de prévention et les protocoles mis en place fonctionnent.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – SÉCURITÉ NUMÉRIQUE - DÉPLOIEMENT DE QUATRE CAPSULES D'AUTOFORMATION	M. Malenfant poursuit pour ce point. Il informe les membres que le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a demandé aux ministères et organismes d'intégrer des capsules de formation développées par l'Académie de la transformation numérique (ATN) pour soutenir le virage numérique des employés de l'État et le développement de leurs compétences dans ce domaine. Celles-ci ont donc été intégrées à notre plan d'action en sensibilisation en sécurité de l'information. On vise que ces capsules aient été vues par tous les employés d'ici le 31 mai 2021. Le SCT intégrera un suivi des formations qui auront été effectuées dans son tableau de bord. M. Malenfant indique qu'afin d'assurer une formation continue en ce domaine, des activités de sensibilisation auprès des employés seront tenues huit fois par année. La présidente et chef de la direction souligne que cette proposition est alignée avec le prochain plan stratégique en cours d'élaboration.	Karl Malenfant
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction fait un tour de table rapide afin de s'assurer que tous s'assurent, avec leurs équipes, de respecter les consignes du gouvernement afin que le télétravail soit obligatoire pour tous les employés dont le travail peut être effectué avec ce mode de prestation. Les membres du comité sont invités à poursuivre avec leurs points : <u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc fait part de certains sujets relevés sur les médias sociaux en lien avec le couvre-feu. Il informe les membres que M^{me} Nadia Fournier est entrée en fonction le 5 janvier dernier à titre de directrice des relations gouvernementales et du soutien administratif. Il invite les équipes à informer M^{me} Fournier lorsque des dossiers doivent être portés à l'attention du Cabinet du ministre. M. Leclerc mentionne qu'il tiendra une réunion virtuelle avec tous les employés de sa vice-présidence la semaine prochaine afin, notamment, de permettre les échanges et mobiliser les employés.	Comité de direction
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	<u>Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Tremblay souligne qu'il a rencontré virtuellement ses gestionnaires vendredi dernier afin d'échanger avec eux et de voir, notamment, les impacts du couvre-feu sur les équipes.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et aux contrôles organisationnels par intérim</u> M^{me} Lépinay souligne que les prochaines semaines seront exigeantes pour les équipes, car nous sommes en période de production des états financiers et redditions de comptes de tout ordre. Elle souligne aussi qu'elle surveillera certaines équipes plus fragiles à la suite de récents départs d'employés. <u>Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques</u> M. Malenfant souligne que certains employés de l'équipe de dotation ont quitté la Société alors que ce secteur est fortement sollicité. Dans ce contexte, une aide temporaire externe a été demandée afin d'éviter un embâcle, et ce, le temps de doter les postes vacants. Le projet de Centre de relations clients suit son cours comme prévu. Une rencontre de planification sur les projets d'investissement se tiendra sous peu avec les équipes de la VPRHMSN afin, notamment, d'avoir une meilleure prévisibilité dans les projets. Les clients affaires pourraient être appelés à collaborer dans ce processus. Le projet CASA suit son cours et M. Malenfant souligne que comme dans tous les projets qui se déroulent sur plusieurs années, le défi est de garder les équipes mobilisées tout au long du projet. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> M. Simard informe les membres d'un témoignage positif d'un client envers une juriste de la Société alors que sa cause était entendue au tribunal administratif du Québec. Par ailleurs, la VPIA a atteint un record quant à son indice annuel de satisfaction de la clientèle avec 8,27/10.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Enfin, M. Simard souligne qu'à la suite de départs à la retraite, six nouveaux gestionnaires se sont joints à la VPIA depuis novembre dernier dont deux qui proviennent de l'interne. Il souligne l'importance de bien les intégrer et de leur inculquer l'ADN de la Société. <u>Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> M. Frenette souligne qu'une annonce officielle sera faite la semaine prochaine quant aux modifications de notre modèle d'affaires en lien avec l'Association québécoise des transports. M. Frenette indique que l'essoufflement se fait sentir chez certains gestionnaires et que dans ce contexte, des ajustements mineurs pourraient être apportés à la structure administrative afin d'améliorer la situation. <u>Guillaume Morand, directeur général de la performance</u> M. Morand souligne que son équipe tentera le plus possible de supporter les secteurs et tenter d'alléger leurs tâches en cette période annuelle de reddition de compte. Il sera à l'écoute des préoccupations des membres dans les cadres de ces exercices.	
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 8.1 TABLEAU DE BORD PERFORMANCE NOVEMBRE 2020 – VPASRR	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier dépose le document <i>Tableau de bord performance novembre 2020 – VPASRR</i> .	Yves Frenette
POINT 8.2 GESTION DES FILES D'ATTENTE	M. Frenette dépose le document <i>Gestion des files d'attente</i> .	Yves Frenette
POINT 8.3 UTILISATION DE RESSOURCES ET INFRASTRUCTURES AUTRES EN CENTRES D'APPELS	M. Frenette dépose le document <i>Utilisation de ressources et infrastructures autres en centres d'appels</i> .	Yves Frenette
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	Les prochaines séances du comité de direction se tiendront le 26 janvier (CD spécial – Planification) et le 9 février 2021.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 février 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP (points 5 et 6)

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sylvain Cloutier, VPRHMSN

Gleb Dubovets, CASA - Alliance

Michel Dumas, CASA-Alliance

Béatrice Farand, VPAPSPR

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Claude Guay, CASA-Alliance

Vicky Maranda, VPFCO

Sarah Parisé, DGP

Daniel Pelletier, DVIEP

Claude Pigeon, VPCRSV

Éric Santerre, VPAPSPR

Yvon Théberge, VPFCO

Lyne Vézina, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 9 FÉVRIER 2021	L'aide-mémoire du 9 février 2021 est adopté avec une modification au point 4.3.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres du comité prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA	Les invités suivants se joignent au comité de direction : M ^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Sylvain Cloutier de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM. Michel Dumas, Gleb Dubovets et Claude Guay de l'Alliance et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes.	Karl Malenfant
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M. Cloutier débute avec l'échéancier global qui se poursuit comme prévu avec une implantation au 31 décembre 2022. Il poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier pour lequel l'appréciation globale est à vert. Toutefois, il mentionne que la disponibilité des ressources humaines reste un défi. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global qui est aussi à vert. Les RICEFW sont suivis attentivement puisqu'ils représentent 51 % des efforts. 83 % des RICEFW prévus ont été terminés. Des pistes d'optimisation seront proposées afin de continuer d'augmenter la vitesse. Pour le suivi du cycle 10, l'indicateur global est à jaune. La vitesse a continué de progresser. Les travaux d'architecture et de fondation sont terminés. Pour les cycles 11 à 17, l'indicateur est à jaune puisque la planification des cycles est en écart par rapport à la feuille de route et la planification des RICEFW. La feuille de route est actualisée en continu et prend en considération la dette et les marges de manœuvre qui se libèrent. Le potentiel d'annulation de RICEFW est suivi en continu et M^{me} Foldes-Busque souligne que ces annulations sont le résultat d'optimisation et non l'annulation de besoins. Un dégagement de 52 RICEFW, minimalement, est prévu d'ici la fin du cycle 15.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M^{me} Foldes-Busque poursuit avec la conversion des données pour laquelle l'indicateur est au vert. Cette opération représente un défi important et les stratégies mises en place donnent les résultats escomptés. À ce jour, 75 % des 616 millions de données actives ont été converties, et ce, comme prévu au plan. Les tests intégrés se poursuivent aussi comme prévu au plan. Une centaine de services aux clients seront testés de bout en bout et seront effectués de la mi-avril à la fin mai. De plus, plusieurs employés se sont montrés intéressés à être des superutilisateurs et la 1^{re} cohorte débutera sa formation le 16 février. En ce qui concerne le volet ressources humaines, l'indicateur est à jaune, et comme mentionné précédemment, les défis associés aux ressources humaines demeurent, mais sont sous contrôle. À cet effet, M^{me} Foldes-Busque brosse le portrait des ressources avec le taux d'absentéisme, roulement, les postes en dotation, etc. À la suite d'une question posée par un membre, M^{me} Foldes-Busque mentionne qu'ils ont le support de l'exécutif lorsque requis, en ce qui a trait aux ressources critiques. Elle souligne aussi que la montée en charge en lien avec la formation et la gestion de changement sera planifiée en conséquence dans le plan de ressources. M. Cloutier poursuit avec le sommaire des risques de réalisation de la livraison 2 et les membres échangent sur certains risques identifiés. Il est aussi suggéré de scinder le risque relié aux partenaires et mandataires puisqu'une distinction est à faire entre les deux. M^{me} Francine Lépinay poursuit avec le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel et le sommaire des risques financiers et gestion contractuelle. Pour le risque relié à la non-réalisation ou récupération des bénéfices, une réactualisation des bénéfices est en cours. M. Cloutier termine avec le Programme d'assurance qualité de SAP et de EY et résume ce qui a été fait jusqu'à maintenant. La prochaine revue devrait débuter à la mi-avril pour un dépôt de rapport en juin. Afin de s'assurer que le mandat d'E/Y réponde aux préoccupations de toutes les parties impliquées, ceux-ci seront consultés à court terme. Le prochain suivi de projet au comité de direction est prévu le 1^{er} juin 2021.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	En terminant, la présidente et chef de la direction se joint à M. Malenfant afin de remercier M^{me} Foldes-Busque et M. Dubovets pour leur engagement et la façon dont ils gèrent près de 600 équipiers en s'impliquant parfois dans de la microgestion pour les supporter. Ils remercient aussi M. Cloutier concernant le suivi de la gouvernance. M. Guay ajoute qu'il sera important de transmettre cette reconnaissance aux équipes. Tous les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Pelletier.	Karl Malenfant
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Les membres du comité de direction échangent sur certains éléments. La présidente et chef de la direction réitère à M. Malenfant sa satisfaction au regard du suivi qui a été présenté aujourd'hui. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction et DVIEP
POINT 5 DÉCISION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES ET COMMUNICATION PS 21-23	M. Guillaume Morand et M^{me} Sarah Parisé de la Direction générale de la performance se joignent à la rencontre ainsi que M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la sécurité routière se joignent aux membres du comité. <u>Rencontre des gestionnaires</u> M. Morand, directeur général de la performance, présente un scénario afin de tenir des rencontres virtuelles de gestionnaires, d'une demi-journée, pour traiter des sujets suivants : • Fin mars : Résultats du plan stratégique (5 ans) et remise de l'étoile à apposer sur le témoin de la performance. • Semaine du 26 avril : Appropriation du plan stratégique 2021-2023 • Automne 2021/printemps 2022 : Atelier sur les valeurs et mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens. Les membres approuvent la proposition.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES ET COMMUNICATION PS 21-23 (SUITE)	<u>Appropriation du plan stratégique 2021-2023</u> M. Morand poursuit et pour ce volet, il suggère de s’inspirer du plan de communication du plan stratégique précédent pour lequel la Société avait remporté un prix Zénith qui reconnaissait l’excellence des projets de communication gouvernementale. La séquence proposée se décline comme suit : • Mars 2021 : Présentation aux cadres 2 et 3 par leurs vice-présidents; • Avril 2020 : Présentation aux gestionnaires • Mai 2021 : Boîte à outils disponible pour les gestionnaires • Juin à septembre 2021 : Communication aux équipes par les gestionnaires Les membres approuvent la séquence proposée. Ensuite, M. Morand et M^{me} Farand proposent de conserver le témoin de la performance pour le prochain plan stratégique puisque c’est un symbole fort du passage entre les deux plans stratégiques. Le témoin 2016-2020 représenterait l’argent, et le témoin 2021-2023 représenterait l’or. M^{me} Farand indique que le témoin pourrait être virtuel. Les membres échangent sur la proposition. La présidente et chef de la direction demande que la bienveillance soit ajoutée à la performance. La performance et la bienveillance doivent être intégrées dans un même concept. L’équipe reviendra avec une proposition ultérieurement. Les invitées quittent la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION - RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 31 DÉCEMBRE 2020	M. Morand poursuit et passe en revue le rapport expérience client au 31 décembre 2020. Il débute avec la section : situation liée à la pandémie qui traite spécifiquement de ce contexte et de l'impact sur les services à la clientèle. Les membres échangent sur cette section afin de la bonifier en ajoutant notamment l'évolution des services offerts à notre clientèle en permis et immatriculations avec les principales actions mises en place et l'évolution des délais. Il est aussi proposé d'ajouter le fait que ces situations n'ont pas eu d'impacts sur la crédibilité de la SAAQ. Il est à noter que l'indice de satisfaction moyen de la clientèle s'est maintenu à 8,5/10 comparativement à 8,6 en 2019.	Guillaume Morand Yves Frenette Dave Leclerc Martin Simard Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION - RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 31 DÉCEMBRE 2020	M. Leclerc poursuit avec les résultats du sondage sur la réputation de la Société. Globalement, les résultats sont semblables à l'an dernier et la perception de la population sur le fait que la Société offre des services de bonne qualité est de 80 % comparativement à 83 % l'an dernier. La Société inspire confiance à 80 % comparativement à 81 % l'an dernier. M. Yves Frenette poursuit avec le volet portant sur la satisfaction de la clientèle des personnes habilitées à conduire et les propriétaires de véhicules autorisés à circuler. Le taux de satisfaction globale est de 8,47/10 comparativement à 8,58 l'an dernier. Cette section du rapport sera aussi bonifiée. Pour la majorité des services offerts, nous avons atteint les attentes que les clients avaient envers nous. En ce qui a trait au sondage auprès de la clientèle diversité, le taux de satisfaction est de 8,33/10 comparativement à 8,7 l'an dernier. M. Guy Tremblay poursuit avec les transporteurs des personnes et des biens pour lequel le taux de satisfaction globale est à 8,41/10 comparativement à 8,35 l'an dernier. Le taux de satisfaction globale des mandataires en vérification de véhicules routiers est quant à lui à 8,53/10 comparativement à 8,64 l'an dernier. Pour les accidentés de la route, M. Martin Simard indique que le taux de satisfaction globale de la clientèle est à 8,27/10 comparativement à 8,20 l'an dernier. Le taux de satisfaction pour la clientèle utilisant les services électroniques est à 8,5/10 comparativement à 8,59 l'an dernier. En ce qui concerne le taux d'utilisation des services offerts en prestation électronique, M. Frenette souligne que la prise de rendez-vous Web n'avait pas été incluse dans l'indicateur de départ puisque lors du lancement, ce sont les employés de la Société qui entraient les informations sur le Web toutefois, la situation a évolué et son équipe va regarder la possibilité d'introduire les rendez-vous Web qui sont exécutés directement par le client dans l'indicateur. Les membres conviennent que la section portant sur l'étalonnage des médias sociaux sera retirée du rapport. Le rapport sera ajusté selon les commentaires pour le comité des clientèles et ressources humaines. M. Morand quitte la rencontre.	Guillaume Morand Yves Frenette Dave Leclerc Martin Simard Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – BILAN DES ACTIVITÉS 2020 ET PERSPECTIVES 2021 DE LA VPCRSV	M. Claude Pigeon, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint à la rencontre pour ce point. M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules débute avec quelques statistiques en fonction des champs d'activités suivants : • les contrôles sur route, en postes et aires; • le contrôle en entreprise; • la prévention et la sensibilisation. Les résultats, bien qu'en diminution par rapport à l'an dernier, sont très bons considérant la pandémie. En effet, plusieurs contrôleurs routiers ont dû s'absenter pour faire des tests de dépistage, les façons de faire ont été modifiées pour tenir compte de la COVID-19, ce qui pouvait augmenter les temps d'intervention, jumelé à un ralentissement de l'industrie en mars et avril. Les façons de faire ont aussi été modifiées pour les activités de prévention qui se sont réalisées en mode virtuel. M. Pigeon poursuit avec des statistiques en lien avec le comportement du conducteur et les éléments ayant le plus d'impacts sur la sécurité routière soit : • la ceinture et cellulaire; • les heures de conduite; • la ronde de sécurité; • le permis de conduire. Les résultats démontrent une diminution des infractions particulièrement pour la ceinture et le cellulaire. Toutefois, pour la vitesse, on note une hausse des infractions. M. Pigeon mentionne que la stratégie a été de cibler les zones à 90 km/h plutôt que les zones à 100 km/h. M. Pigeon poursuit avec les éléments en lien avec la sécurité du véhicule ayant le plus d'impact sur la sécurité routière. On note une augmentation des infractions par rapport à l'an dernier.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – BILAN DES ACTIVITÉS 2020 ET PERSPECTIVES 2021 DE LA VPCRSV (SUITE)	Pour le volet contrôle des charges, M. Pigeon souligne que ce volet est très avancé au Québec avec un taux de conformité de 96 %. Pour les activités d'enquêtes, des échanges se sont tenues avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) afin de trouver un moyen de reprendre les activités sans nécessairement se rendre en entreprise durant cette période de pandémie. Ainsi, de nouvelles façons de faire ont été instaurées amenant une plus grande efficacité. Les entreprises doivent maintenant nous envoyer les documents demandés dans un délai déterminé restreint, et dans le cas de refus, nous pouvons nous rendre en entreprise et exiger lesdits documents. Les entreprises apprécient cette façon de faire moins intrusive. MM. Tremblay et Pigeon poursuivent avec d'autres statistiques, notamment, avec le taux de satisfaction des clients qui est de 8,41/10. Ils terminent avec les nouveaux leviers d'intervention prévus pour 2021. La présidente et chef de la direction félicite l'équipe de la VPCRSV pour ses excellents résultats et souligne la qualité de la présentation qui leur a été faite. M. Pigeon quitte la rencontre.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUELLE DES CONTRATS ET ENTENTES 2020 ET PLANIFICATION 2021	M^{me} Vicky Maranda et M. Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. M. Théberge débute en indiquant que le volume de contrats est sensiblement le même que l'an dernier. La centralisation des acheteurs et la planification des contrats dans ARIBA sont deux éléments qui aideront les équipes dans la gestion des contrats. M^{me} Maranda poursuit avec la reddition de comptes annuelle des contrats et des ententes au 31 décembre 2020. Elle brosse le portrait des contrats en nombre, en valeur, en type ainsi que le portrait des ententes. Une précision sera apportée afin d'indiquer que, bien que le contrat en lien avec le Centre de relations clients ait été fait en gré à gré, celui-ci a d'abord été lancé en appel d'offres public qui s'est avéré infructueux. Elle passe ensuite en revue les indicateurs en lien avec le processus et analyse du besoin et ceux en lien avec le suivi et la gestion du contrat. La présidente et chef de la direction demande de documenter davantage les raisons pour lesquelles certains indicateurs n'ont pas évolué depuis l'an dernier. M^{me} Maranda poursuit avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 mars 2022. Afin d'aider les équipes à faire la planification, un membre suggère de scinder les planifications selon les besoins récurrents (ex. renouvellement de licences, etc.) et les autres qui sont aléatoires. Les membres félicitent l'équipe de la gestion contractuelle pour leur travail. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 9 INFORMATION - REDDITION DE COMPTES – STRATÉGIE DE PRÉVENTION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET INVESTISSEMENTS	M ^{mes} Béatrice Farand et Lyne Vézina et M. Éric Santerre de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité.	Dave Leclerc
POINT 9.1 BILAN 2020 DES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES SOUTENANT LA MISSION DE LA SOCIÉTÉ EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Leclerc résume brièvement la note concernant les contributions financières soutenant la mission de la Société en sécurité routière. Dans le contexte de la pandémie, l'ensemble des demandes ont été revues et certaines ont soit été modifiées, revues et dans certains cas annulées. Le montant octroyé a été de 1 825 874 \$ en 2020 sur un montant budgété de 2 182 202 \$.	
POINT 9.2 BILAN 2020 DES SUBVENTIONS DE RECHERCHE	M. Leclerc poursuit avec le bilan des subventions de recherche 2020. Un montant total de 32 683 \$ a été alloué aux subventions de recherches.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9.3 ORIENTATIONS 2021	M. Éric Santerre débute pour ce point et indique d'abord qu'outre les orientations ciblées pour 2021 en matière de prévention en sécurité routière, une vigie en continu sera effectuée pour détecter les risques liés au déconfinement de manière à adapter nos actions. Il rappelle les orientations qui avaient été présentées au comité de direction du 8 septembre dernier en lien avec: • Distraction, vitesse, facultés affaiblies, fatigue, partage de la route, comportements imprudents. Les invités poursuivent et passent en revue les priorités 2021 touchant : • La recherche et l'innovation; • Les activités de communications et de sensibilisation; • Les activités de partenariats en relation avec le milieu. L'investissement total projeté pour 2021 est de 9 M\$. Les membres échangent sur certains éléments. M. Leclerc indique qu'il ira rencontrer les comités de gestion des vice-présidents avec les orientations 2021 puisque certaines activités ou recommandations pourraient avoir des impacts sur les opérations des lignes d'affaires. À la suite d'une question posée par la présidente et chef de la direction à savoir si l'équipe a prévu un budget supplémentaire pour une période déterminée dans le cas où on observerait une régression dans les comportements, M. Leclerc mentionne qu'ils regardent actuellement si le taux de notoriété des campagnes a un lien avec les montants investis. De plus, des discussions se tiendront sur ce sujet avec les partenaires policiers cette semaine. La présidente et chef de la direction demande d'être vigilants si on observe une régression et voir à ajuster nos stratégies. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION - PLANIFICATION DES MANDATS DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes se joint aux membres du comité pour ce point. Il passe en revue la planification annuelle 2021 des différents mandats en audit interne et en évaluation de programmes. Il précise que tous les mandats sont convenus avec les lignes d'affaires concernées. Ceux-ci sont ensuite approuvés par la présidente et chef de la direction et le comité actif passif et vérification. M. Pelletier débutera une tournée auprès des membres du comité de direction à l'automne afin de voir si ceux-ci souhaitent que la DVIEP exécute des mandats qui seraient intégrés dans la prochaine planification triennale. À cet effet, la présidente et chef de la direction souligne l'importance que les mandats apportent un gain à l'entreprise et que ceux-ci soient effectués au moment opportun. La présidente conclut en soulignant l'importance que les rapports de vérification soient accompagnés du plan d'action des lignes d'affaires. Les plans d'action doivent être élaborés dans un délai raisonnable afin de ne pas retarder le dépôt des rapports de vérification. M. Pelletier quitte la rencontre.	Daniel Pelletier
POINT 11 INFORMATION - PORTRAIT DES EFFECTIFS 2021 (ÉVOLUTION)	M^{me} Francine Lépinay présente la projection globale SAAQ des effectifs 2021. Elle souligne que la projection a été faite manuellement et que celle-ci est basée sur les employés en place. À ce moment-ci, l'indicateur est au jaune. Une nouvelle projection sera déposée à la fin mars.	Francine Lépinay
POINT 12 INFORMATION - CHARTE DES RÈGLES DE VIE EN TÉLÉTRAVAIL	Comme discuté au comité de direction du 9 février, M. Malenfant rappelle que l'équipe de la direction générale des ressources humaines est disponible pour supporter les équipes afin de tenir des ateliers sur la charge des règles de vie en télétravail.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets discutés lors des séances du comité actif passif et vérification. Elle souligne l'appréciation des membres quant à la maturité de gestion dans le dossier portant sur la gestion des risques. La présidente et chef de la direction résume les sujets traités lors de ses rencontres tenues avec le ministre dernièrement. Enfin, la présidente informe les membres qu'elle fera un message écrit aux employés en mars afin de notamment souligner la journée de commémoration du COVID, donner les résultats du sondage ainsi que des informations sur le déménagement de la Tour de la Bourse vers Loto-Québec.	Nathalie Tremblay
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 14.1 TABLEAU DE PERFORMANCE JANVIER 2021 – VPASRR	M. Frenette dépose le document <i>Tableau de bord performance janvier 2021 – VPASRR</i> .	Yves Frenette
POINT 15 DIVERS	Aucun	
POINT 16 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 9 mars 2021.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 mars 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay

Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Sandrine Bellenfant, VPFCO

Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Elaine Olivier, VPFCO

Sarah Parisé, DGP

Yvon Théberge, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec une précision au point 11 - remise de capitalisation, qui sera traité à huis clos.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 23 FÉVRIER 2021	L'aide-mémoire du 23 février 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 RETOUR SUR LE CD-SAAQ DU 9 MARS 2021	La présidente et chef de la direction revient sur le comité de direction et comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels qui devait avoir lieu le 9 mars dernier. À la suite de quelques discussions, il est convenu que l'ordre du jour ainsi que tous les documents déposés en vue de ce comité soient approuvés en bloc.	Comité de direction
POINT 4 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 5 RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M ^{mes} Sarah Parisé de la direction générale de la performance et Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent à la rencontre. Les membres passent en revue le projet de déroulement de rencontre et conviennent des ajustements à y apporter. Il en est de même pour la présentation. La présentation ajustée sera transmise aux membres pour commentaires. Les invitées quittent la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – GOUVERNANCE DES INITIATIVES EN INNOVATIONS	M^{me} Catherine Bourque-Barrette, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, ainsi que M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joignent à la rencontre. M. McKenzie introduit ce point en mentionnant que le napperon qui est présenté est le fruit d'un travail qui a été fait avec les vice-présidences afin de venir renforcer les étapes préalables à la mise en œuvre des différents projets/initiatives des vice-présidences. M. McKenzie et M^{me} Bourque-Barrette résument le napperon. Celui-ci se décline en 4 étapes soit : • La recherche, ayant notamment comme intrant les orientations gouvernementales et objectifs de l'organisation, les besoins des clients et initiatives des équipes, les recommandations de diverses instances et l'évolution des produits et l'harmonisation des pratiques; • Le développement; • La mise en œuvre; • La pérennisation. Un forum d'intégration, qui fera une planification trimestrielle, sera mis en place pour ensuite faire des recommandations quant aux projets à prévoir au plan d'investissement qui sera ensuite approuvé par le comité de direction. M. Malenfant précise que d'autres travaux se poursuivront avec la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel puisque ces façons de faire auront des impacts sur nos processus actuels (phase conception et réalisation). La présidente et chef de la direction souligne que cette méthode permettra d'être encore plus efficient et elle félicite les équipes. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – ÉVOLUTION DU RÔLE DU ROSI	M. Karl Malenfant informe les membres que des travaux sont en cours afin de revisiter la Loi renforçant la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement. Certaines modifications proposées viseraient notamment le rôle du Dirigeant principal de l'information (DPI) et le Responsable organisationnel de la sécurité de l'information (ROSI). M. Malenfant explique la situation actuelle avec ses avantages et inconvénients et la situation cible qui vise entre autres une plus grande synergie gouvernementale. Pour la Société, le ROSI deviendrait le Chief security information officer (responsable de la sécurité des systèmes d'information) sous l'acronyme CISO. Le CISO, tout comme était le ROSI, constitue la 1^{re} ligne de maîtrise en termes de sécurité de l'information numérique alors que la VPFCO demeure la 2^e ligne de maîtrise et la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme la 3^e.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – GOUVERNANCE DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION	M. Karl Malenfant poursuit avec la gouvernance des données et de l'information qui vise à assurer la gestion, la qualité et la valorisation et la protection des données qui elles, sont la matière première de l'information. Il précise que la vision du gouvernement quant à la gestion des données numériques gouvernementales est de démocratiser et utiliser, de façon optimale et sécuritaire, la donnée en mode numérique en tant qu'actif stratégique pour la gestion de l'administration publique et pour l'écosystème, et ce, au bénéfice des citoyens et des entreprises. M. Malenfant passe en revue les leviers que nous avons développés dans le cadre des travaux de CASA qui sont en droite ligne avec la vision du gouvernement. Il explique ensuite la structure de gouvernance de la Société et indique que cette vision sera en évolution dans les prochains mois. La présidente souligne l'importance de s'assurer que tous les représentants des données de l'entreprise soient intégrés au Conseil.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL	M^{me} Sandrine Bellenfant et M. Yvon Théberge, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. Les invités passent en revue le napperon du plan de contrôle organisationnel 2020 et font état : des principales réalisations 2020 et de l'appréciation des objectifs par composantes avec leur niveau d'appréciation. Il est confirmé aux membres du comité qu'un plan d'action est en cours et à leur satisfaction pour tous les indicateurs pour lesquels un ajustement ou des améliorations sont requis. Il est proposé, pour la prochaine reddition de comptes, de comparer les indicateurs d'année en année afin de voir l'évolution. Selon les travaux effectués, la Société a veillé au maintien adéquat de son contrôle interne selon les objectifs de contrôle qu'elle s'est dotés afin de soutenir la production d'états financiers intègres et fiables. Les invités terminent avec la planification des travaux 2021. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 10 INFORMATION - ÉTATS FINANCIERS 2020 / PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE	M^{mes} Elaine Olivier et Marie-Hélène Malenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. Avant de débiter, la présidente et chef de la direction tient à souligner le travail colossal qui a été fait par les équipes dans ce dossier et félicite et remercie les équipes pour leur excellent travail. <u>Frais d'administration</u> M^{me} Olivier résume les faits saillants de l'année 2020 pour les frais d'administration consolidés. Ceux-ci s'élèvent à 485,1 M\$. Le budget de 480 M\$ est respecté considérant les impacts de la Covid-19 de 32,8 M\$ non prévus au budget qui se déclinent comme suit : • Investissement temporaire en effectifs afin de supporter le niveau de services à la clientèle (+217 ETC, +23,8 M\$); • Ajustement à la rémunération des mandataires (+5,9 M\$); • Acquisition de matériel et équipement en lien avec les mesures sanitaires et le télétravail (+3,1 M\$).	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION - ÉTATS FINANCIERS 2020 / PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE (SUITE)	M^{me} Olivier poursuit avec la répartition par nature des dépenses et elle souligne notamment l'augmentation des provisions de vacances et de maladies plus élevée que prévu. À cet égard, la présidente et chef de la direction souligne qu'elle et les administrateurs du conseil d'administration se sont montrés préoccupés puisqu'il est important que les employés prennent leurs vacances et elle demande de passer le message aux équipes. <u>Fonds d'assurance</u> M^{me} Olivier poursuit avec les faits saillants du Fonds d'assurance alors que M^{me} Malenfant présente l'évaluation du passif actuariel. En résumé : • Excédent de 699 M\$; • Taux de financement à 118 % - temporairement affecté par les effets du confinement; • Taux de capitalisation à 156 % (net de la remise); • Hypothèse la plus sensible du passif actuariel : Taux de rendement réel maintenu à 5,315 %. <u>Société</u> M^{me} Olivier poursuit avec les faits saillants pour la Société soit : • Déficit de 25,8 M\$ en raison du contexte entourant la pandémie; • Avance de 16 M\$ sur le remboursement du déficit cumulé auprès du MFQ et respect de l'entente du remboursement. Les états financiers ont été approuvés par le conseil d'administration du 19 mars dernier et les auditeurs ont émis des opinions sans réserve. Les invitées quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 INFORMATION – REMISE DE CAPITALISATION	Ce point est traité à huis clos.	Francine Lépinay Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du conseil d'administration et ses comités tenus dernièrement. La présidente félicite M. Jean-Philippe McKenzie, directeur général de l'intégration des changements à la VPASRR qui s'est vu remettre un Prix Reconnaissance 2020 de l'Alliance des cadres à titre de gestionnaire Leader. Elle félicite aussi M^{me} Claudette Viau, directrice générale des services aux accidentés à la VPIA qui était finaliste dans la catégorie Grand Prix de l'Alliance. La présidente souligne l'importance de la reconnaissance et, à cet égard, elle invite les membres de l'équipe à soumettre des candidatures dans le cadre des Prix d'Excellence 2021 de l'Institut de l'Administration Publique du Québec.	Nathalie Tremblay
POINT 13 DIVERS	Aucun.	
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 14.1 PORTRAIT DES EFFECTIFS 2021 (ÉVOLUTION)	M ^{me} Francine Lépinay dépose le document <i>Portrait des effectifs 2021 (évolution)</i> . À cet égard, la présidente et chef de la direction demande aux secteurs de faire un exercice afin de respecter les orientations convenues lors de l'approbation du budget 2021.	Francine Lépinay
POINT 14.2 REDDITION DE COMPTE EN ÉTHIQUE	M. Dave Leclerc, vice-président Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière dépose le document <i>Reddition de compte en éthique</i> .	Dave Leclerc
POINT 14.3 SATISFACTION DES MEMBRES À L'ÉGARD DE LA DIRECTION (EXTRAIT DE DOCUMENT)	M ^{me} Gisèle Gauthier, directrice générale des affaires juridiques et secrétaire générale dépose un extrait du document <i>Évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du Conseil d'administration et de ses comités – Résultats 2020</i> intitulé <i>Satisfaction des membres à l'égard de la Direction</i> .	Gisèle Gauthier
POINT 14.4 LISTE DES DÉCRETS EN LIEN AVEC L'URGENCE SANITAIRE OU LA PANDÉMIE	M ^{me} Gisèle Gauthier dépose le document <i>Liste des décrets en lien avec l'urgence sanitaire ou la pandémie</i> .	Gisèle Gauthier
POINT 14.5 TABLEAU DE BORD PERFORMANCE ASRR – FÉVRIER 2021	M. Yves Frenette dépose le document <i>Tableau de bord performance ASRR – Février 2021</i> .	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14.6 SUIVI DES VÉHICULES CONVERTIS AU PROPANE OU AU GAZ NATUREL	MM. Yves Frenette et Guy Tremblay, déposent le document <i>Suivi des véhicules convertis au propane ou au gaz naturel</i> .	Yves Frenette Guy Tremblay
POINT 14.7 REMPLACEMENT DE PLAQUES ENDOMMAGÉES	M. Yves Frenette dépose le document <i>Remplacement de plaques endommagées</i> .	Yves Frenette
POINT 14.8 TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ À DISTANCE	M. Yves Frenette dépose le document <i>Transfert de propriété à distance</i> .	Yves Frenette
POINT 14.9 BESOINS D’AFFAIRES – LOI CONCERNANT LE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE	M. Yves Frenette dépose le document <i>Besoins d’affaires – Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile</i> .	Yves Frenette
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le jeudi 8 avril à 13 h 30.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 20 avril 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Francine Lépinay, VPFCO par intérim

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Caroline Auger, VPRHMSN

Jean-Francois Doré, VPIA

Béatrice Farand, VPAPSPR

Richard Fortin, VPASRR

Karine Morneau, VPRHMSN

Absence

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 23 MARS 2021	L'aide-mémoire du 23 mars 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres du comité prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION – STATUT DU PROJET CRC	M^{me} Caroline Auger, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, M. Jean-Francois Doré de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés et M. Richard Fortin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à la rencontre. M. Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés introduit le sujet en mentionnant les objectifs du projet. Il s'agit d'abord d'un projet de désuétude qui remplacera la plateforme technologique supportant les centres de relation client (CRC) de la Société. Ce passage permettra l'amélioration de la solution et viendra appuyer l'évolution de notre service à la clientèle. Au final, l'expérience client et l'expérience employé en seront améliorées. Ce projet permettra aussi de soutenir le changement relié à CASA. M^{me} Auger poursuit et indique que le partenaire sélectionné est Bell avec la solution <i>PurConnect</i> qui est un produit reconnu mondialement. C'est une solution infonuagique intégrée et évolutive. L'exploitation est impartie et nous aurons accès à une expertise de pointe. À la suite d'une question de précision demandée par la présidente et chef de la direction, il est indiqué que nous utiliserons la solution telle quelle (vanille). M^{me} Auger poursuit et explique les différentes phases soit : • Phase 1a : Bilan de santé et fondations : terminé; • Phase 1b : Mise en place de la solution : Janvier 2021 à février 2022; • Phase 1c : Déploiement progressif des CRC : Avril 2021 à décembre 2022; • Phase 2 : Évolution : à partir de 2023.	Karl Malenfant Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Auger poursuit avec le sommaire financier et explique les investissements par phase. Le contrat, d'une durée de 9 ans, est de 69,5 M\$. M^{me} Auger explique ensuite la feuille de route détaillée des phases 1a à 1c. Pour l'étape 1c - déploiement des CRC, un premier groupe sera déployé en septembre 2021. S'en suivront graduellement d'autres groupes jusqu'en décembre 2022. Comme l'implantation est graduelle, il n'y a pas de risques versus l'implantation de CASA prévu en décembre 2022. M. Frenette précise que ce projet sera un levier pour favoriser l'adhésion à CASA et sera un outil pour appuyer les clients vers nos services implantés dans CASA. MM Doré et Fortin poursuivent avec les améliorations que cette solution amènera en termes de services numériques, expérience client, expérience employé et la gouvernance, modèle d'affaires et processus. M^{me} Auger poursuit avec les risques du chantier. Pour ce volet, il est convenu qu'il sera retravaillé pour la prochaine présentation prévue en juin. Enfin, M^{me} Auger termine avec les mécanismes de gouvernance. En ce qui concerne le comité de direction, un suivi de l'avancement des livraisons du chantier CRC sera fait trimestriellement. Les membres du comité approuvent la portée et la feuille de route de la phase 1 ainsi que sa mise en œuvre. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour ce beau projet d'entreprise. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION - INVESTISSEMENT ADDITIONNEL EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE EN 2021	M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité pour ce point. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, explique que la notoriété des campagnes de sensibilisation a fléchi ces dernières années faisant en sorte que cela peut avoir des impacts sur la sécurité routière et les bons comportements à adopter afin, notamment, d'améliorer le bilan routier. M^{me} Farand explique qu'au fil des ans, la Société a dû s'adapter et diversifier les plateformes utilisées faisant en sorte que nous avons diminué le poids de la télévision pour compenser la hausse de la diffusion numérique. Ainsi, il faudrait prévoir une hausse du poids média de la télévision afin de hausser la notoriété des messages télévisés à un niveau adéquat. Pour ce faire, il faudrait prévoir un budget additionnel de 600 000 \$ dédié uniquement à la hausse du poids de la télévision. De concert avec la Direction générale des Finances, il est proposé que ce montant soit pris dans la réserve corporative si le budget de la Direction des communications et des relations publiques (DRCP) n'était pas suffisant à la fin de l'année financière. Les membres approuvent la recommandation suivante : • Étant donné les risques liés au déconfinement sur les comportements des usagers de la route, il est recommandé d'autoriser l'ajout d'un montant de 600 000 \$ au budget de la DCRP en 2021, si requis, afin d'augmenter la notoriété des campagnes de sensibilisation à la télévision. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION - PLAN D'ACTION EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE ET PHYSIQUE	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. Celle-ci résume les principales actions qui ont été mise en place en lien avec le plan d'action en santé psychologique et physique qui avait été présenté au comité de direction de novembre 2020, et qui visait employés et gestionnaire qu'ils soient en télétravail ou en présentiel. Les actions prévues au plan se poursuivront et, au besoin, le plan d'action sera mis à jour par le pouls sur le terrain ainsi que par la veille et l'information obtenue auprès de notre réseau de partenaires professionnels. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour la réalisation de ce plan d'action qui témoigne de la bienveillance que nous avons envers les employés et gestionnaires.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – ACTUALISATION DE LA JOURNÉE SAAQ 360	M ^{me} Morneau poursuit avec une proposition afin d'actualiser la journée SAAQ 360 pour l'adapter à la réalité virtuelle que nous vivons désormais. Les membres du comité échangent sur la formule proposée et une nouvelle proposition sera présentée en fonction des commentaires émis. Il est aussi convenu que deux formules seront proposées soit : une pour reprendre le retard accumulé (environ 1070 participants), et une autre qui sera davantage hybride.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – SUIVI - ÉVÉNEMENT DE RECRUTEMENT RÉVOLUTION	M^{me} Morneau résume les principaux éléments en lien avec l'événement de recrutement RÉVOLUTION tenu le 24 mars dernier ayant notamment comme objectif de : • Promouvoir les offres d'emplois disponibles en vue de les combler le plus rapidement possible avec les meilleurs candidats; • Faire connaître les métiers en services numériques de la Société, en exprimant ce qui nous différencie des autres organisations; • Maintenir la visibilité et la notoriété de la Société comme employeur de choix et de se présenter comme un acteur important de la transformation numérique de l'administration publique. Cent cinquante personnes étaient présentes à cette activité virtuelle en plus des gestionnaires-ambassadeurs, chasseurs de talents, maître de cérémonie, modérateurs pour les groupes d'échanges et des ressources pour orchestrer le tout en amont.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – SUIVI - ÉVÉNEMENT DE RECRUTEMENT RÉVOLUTION (SUITE)	Un bilan de l'événement est en cours de réalisation. M. Malenfant indique qu'il suivra de près le retour fait auprès des candidats par les gestionnaires afin que ce soit fait rapidement puisque c'est une des clés du succès de cet événement. La présidente et chef de la direction félicite les équipes pour la tenue de cet événement et demande que le post mortem soit présenté au comité de direction, incluant le suivi des indicateurs (nombre d'entrevues, nombre d'embauches, délais de comblement) tant pour cette activité que l'activité qui a été tenue pour recruter des évaluateurs à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier.	Karl Malenfant
POINT 9 INFORMATION – BONNES PRATIQUES – RÈGLES DE VIE ORGANISATIONNELLE	M. Malenfant a déposé, à titre informatif, les engagements et bonnes pratiques de collaboration développée par Retraite Québec. Cet aide-mémoire, simple, peut aussi être intéressant en termes d'attraction de main-d'œuvre. Les membres trouvent cet aide-mémoire très intéressant et pertinent. La présidente et chef de la direction invite les membres à en prendre connaissance afin d'en discuter au prochain comité de direction afin de se doter, corporativement, de bonnes pratiques de collaboration.	Karl Malenfant
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres qu'à la suite de la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Société a recensé vingt employés habilités et volontaires afin de prêter main-forte à la campagne de vaccination. De plus, le MSSS a récemment élargi les corps d'emploi pouvant participer à la campagne de vaccination et nous allons effectuer un second tour de roue afin d'identifier des candidats potentiels pour venir en aide à l'exercice de vaccination. La présidente et chef de la direction remercie les équipes pour l'exercice de préparation des topos en vue de l'étude des crédits qui se tiendra le 27 avril. Enfin, la présidente et chef de la direction informe les membres que les contributions d'assurance 2022-2024 seront rendues publiques le 30 avril prochain.	Nathalie Tremblay
POINT 11 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 12.1 GESTION DES CAS DE COVID-19	M. Karl Malenfant dépose le document <i>Gestion des cas COVID-19</i> en date du 16 avril 2021. Il est précisé que les contrôleurs routiers ont été reconnus comme faisant partie du groupe prioritaire pour la vaccination. Les démarches se poursuivent afin de faire reconnaître cette fois les évaluateurs.	Karl Malenfant
POINT 12.2 RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES	M. Yves Frenette dépose le document <i>Rémunération des mandataires</i> . Les orientations présentées avaient été préalablement autorisées par la présidente et chef de la direction.	Yves Frenette
POINT 12.3 TABLEAU DE BORD PERFORMANCE – MARS 2021	M. Yves Frenette dépose le document <i>Tableau de bord performance de l'accès sécuritaire au réseau routier – Mars 2021</i> .	Yves Frenette
POINT 12.4 RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020	M. Guillaume Morand dépose le document <i>Rapport annuel de gestion 2020</i> . Celui-ci sera présenté au conseil d'administration du 22 avril prochain.	Guillaume Morand
POINT PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 4 mai à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 4 mai 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Karine Morneau, VPRHMSN

Sarah Parisé, DGP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 20 AVRIL 2021	L'aide-mémoire du 20 avril 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – REPRISE DE LA PHOTO	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joint à la rencontre. M. McKenzie rappelle que depuis mai 2020, la Société réutilise la photo au dossier du client lors de son renouvellement de permis de conduire, et ce, afin d'éviter à la clientèle de se déplacer en points de service en temps de pandémie. Aucun enjeu quant à cette façon de faire n'a été soulevé de la part des corps policiers. De plus, les bonnes pratiques suggèrent une période de 10 ans entre deux prises de photos pour répondre au besoin d'identification, alors qu'il est de 8 ans pour la Société en temps normal. Le moment est maintenant venu de déterminer quand la Société reprendra une nouvelle photo du client pour renouveler son permis de conduire. En fonction de nos évaluations, le réseau aurait la capacité d'absorber le redémarrage des opérations de prise de photos à partir de la fin de l'été. Il est à noter que la prise de photos a continué en centres de services pour certaines situations (pièces perdues, nouveaux permis) selon un protocole sanitaire qui respecte les directives de la Santé publique. Ce sera ce même protocole qui sera appliqué lors de la reprise des services. La prise de rendez-vous en ligne sera offerte aussi pour ce service et pourrait servir de levier pour en accentuer son utilisation. Environ 785 000 prises de photos seront à faire si on reprend ce service au début septembre 2021.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – REPRISE DE LA PHOTO (SUITE)	En parallèle, la Société travaille à analyser le projet de la reconnaissance faciale pour valider les photos conservées dans ses dossiers de même que pour confirmer l'identité de sa clientèle. Cette solution serait en appui au Service québécois d'identité numérique pour ses besoins de vérification biométrique de l'identité. Les outils de reconnaissance faciale nécessiteraient des photos relativement récentes. Ainsi, les membres approuvent la recommandation suivante : • Effectuer un retour aux opérations normales de prises de photos en septembre 2021; • Développer une stratégie de communication pour informer la clientèle; • Réaliser une analyse de risques afin de soumettre au comité de direction, d'ici juin, une recommandation concernant la stratégie de remplacement des permis émis avec une photo réutilisée qui permettra de mettre à jour les dossiers client en vue de la mise en place de CASA. M. McKenzie quitte la rencontre.	Yves Frenette
POINT 5 DÉCISION – BONNES PRATIQUES DE COLLABORATION	M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. M. Malenfant rappelle que le document déposé, qui résume les engagements et bonnes pratiques de collaboration qui ont été élaborés par un autre organisme, est semblable aux résultats de l'exercice qu'il avait fait avec son équipe. Ainsi, les membres sont invités à échanger sur le document afin d'y mettre la couleur SAAQ. Les membres suggèrent des ajustements. La Direction des communications et des relations publiques sera mise à contribution afin de développer un visuel. Les membres conviennent que la diffusion de ces engagements et bonnes pratiques de collaboration sera faite en même temps que le dossier portant sur le milieu de travail intégré.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – SONDAGE SUR LE CLIMAT ORGANISATIONNEL 2021	M. Karl Malenfant résume les orientations proposées pour les sondages sur le climat organisationnel. Il propose : • L'administration d'un sondage (long) chaque année permettant de s'arrimer avec le suivi des indicateurs de gestion avec l'expérience employé; • Que l'analyse des données, cette année, soit confiée à un partenaire externe tout en assurant la protection des renseignements personnels; • Que le sondage soit administré en parallèle aux partenaires externes travaillant au projet CASA afin d'agir en cohésion avec l'Alliance dans la mise en place d'actions. M. Malenfant précise aussi que de nouveaux indicateurs pourraient être ajoutés au sondage. Les membres échangent sur ce sujet et conviennent que si des questions/indicateurs doivent être ajoutées, il est préférable que ce soit maintenant, afin qu'ils soient arrimés avec le plan stratégique. Les membres conviennent aussi qu'il y a peut-être lieu de retirer certaines questions afin d'éviter que le sondage ne soit trop long. Ainsi, les membres conviennent de tenir le sondage à l'automne, permettant d'ajuster les questions. Cela permettra aussi aux gestionnaires d'intégrer leur plan d'action à leur planification annuelle dès le début de l'année suivante, et sera aussi arrimé avec la gestion des contributions. Aussi, si besoin, des sondages ad hoc par secteur pourront être faits, mais la présidente et chef de la direction précise que cela ne doit pas devenir la norme. M^{me} Morneau quitte la rencontre	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 20 MAI	M^{me} Sarah Parisé de la direction générale de la performance se joint à la rencontre. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, propose un déroulement pour la rencontre des gestionnaires le 20 mai prochain qui portera sur le plan stratégique 2021-2025. Il propose aussi un projet de présentation. Les membres échangent et proposent certains ajustements. M^{me} Parisé quitte la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction invite les membres à débiter le tour de table. <u>Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel</u> M^{me} Lépinay mentionne que son équipe travaille à la préparation de la cible d'effectifs qui doit être confirmée au conseil d'administration de juin prochain. En effet, en décembre dernier, le CA a approuvé le budget 2021 avec une cible d'effectif provisoire. Le sujet sera traité au comité de direction au préalable. Les équipes travaillent aussi sur la préparation de la gestion intégrée des risques du 2^e trimestre qui sera présentée au mois de juin au comité de direction ainsi qu'au comité actif-passif et vérification. <u>Martin Simard, vice-président à l'indemnisation des accidentés</u> M. Simard informe les membres que, tout comme les victimes de sang contaminé, la Société gère le volet opérationnel des citoyens qui sont victimes à la suite de la vaccination dont la COVID-19. Il précise que c'est le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui fait l'admissibilité et qui finance les indemnités. M. Simard ne prévoit pas que les demandes soient nombreuses et mettent à risques nos opérations courantes. <u>Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier</u> M. Frenette indique qu'il est satisfait des mesures en place pour la reprise des services en permis et immatriculation et que les équipes ont retrouvé un équilibre. Il souligne qu'ils seront en mesure d'absorber les demandes concernant les évaluations pour les examens pratiques qui pourraient s'ajouter en raison du retard pris par les écoles de conduite en lien avec la pandémie. La conception du plan intégré 2021-2025 de l'accès sécuritaire au réseau routier en vue de soutenir la réalisation de la prochaine planification stratégique avance bien. <u>Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques</u> M. Malenfant informe les membres que l'implantation de la fonction ETC projetés sera faite ce soir dans CASA.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	Le cycle 11 de la livraison 2 de CASA est terminé et M. Malenfant indique que la livraison va au-delà de ce qui avait été planifié dans le <i>Big room planning</i>. La situation des cas COVID en Inde est suivie de près par notre partenaire IBM puisque certains employés de l'Alliance sont dans ce pays. Ces mêmes employés sont pris en charge par IBM afin de s'assurer qu'ils soient vaccinés. Le 1^{er} cycle s'est terminé avec succès pour notre projet de Centre de relation client. Les travaux vont bon train en vue du déménagement de la Tour de la bourse vers ceux de Loto-Québec cet automne. M. Malenfant informe les membres du comité qu'il fera une tournée des vice-présidents afin de présenter et bonifier le plan directeur RH. Quant au dossier du milieu de travail intégré, la tournée des vice-présidents est complétée et les <i>groupes de discussion</i> auprès d'employés débiteront dans les prochains jours. <u>Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules</u> M. Tremblay fait état des discussions en cours avec la Fraternité des Constables du Contrôle routier du Québec. Il mentionne également qu'il présidera le comité consultatif qui se tiendra le 6 mai prochain. Il invite les membres du comité à faire connaître l'appel de candidatures qui vient d'être publié afin de recruter des contrôleurs routiers. <u>Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière</u> M. Leclerc informe les membres que le dévoilement du bilan routier sera le 12 mai prochain. <u>La présidente et chef de la direction</u> La présidente et chef de la direction félicite M. Martin Simard qui recevra, le 3 juin prochain, une belle reconnaissance soit celle de CPA émérite qui est remise chaque année par les CPA (comptables professionnels agréés) de chaque région du Québec pour rendre hommage aux membres de la profession qui se sont illustrés par des réalisations remarquables et qui ont fait rayonner la profession. Par son parcours, M. Simard a fait rayonner la profession de CPA, mais aussi la SAAQ.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	La présidente remercie les membres du comité pour leur soutien lors de l'annonce historique de remise de 1,158 milliard \$ aux automobilistes et aux motocyclistes sous la forme d'un congé de paiement applicable à leur permis de conduire pour les années 2022 et 2023. Cette annonce a été faite avec le ministre le 30 avril dernier. La présidente informe les membres que 21 employés se sont ajoutées aux 19 autres qui ont accepté d'aller prêter main-forte dans le cadre de l'appel fait par le gouvernement pour trouver des personnes qui ont les compétences nécessaires pour faire de la vaccination. Un 3^e tour de roue est en cours, mais cette fois c'est pour le personnel administratif. À la suite de son annonce de départ à la retraite en octobre prochain, la présidente et chef de la direction informe les membres que le conseil d'administration a créé un comité ad hoc pour la recherche et sélection d'un, ou des candidats, afin de transmettre une recommandation au gouvernement pour pouvoir ce poste. Une première rencontre de ce comité se tiendra cette semaine.	Comité de direction
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 18 mai à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 18 mai 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invitées : Elaine Olivier, VPFCO
 Sarah Parisé, DGP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 4 MAI 2021	L'aide-mémoire du 4 mai 2021 est adopté avec un ajustement au point 4.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION – BUDGET 2021	M^{me} Elaine Olivier de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel rappelle que le budget 2021 avait été adopté avec une cible d'effectifs provisoire en décembre 2020, et ce, afin de nous permettre de solidifier nos hypothèses en lien avec la pandémie et la réorganisation du travail engendrée par les mesures sanitaires à respecter. Les membres commentent la présentation et conviennent d'ajustements à apporter. Les éléments essentiels retenus sont : • Les règles sanitaires diminuent la capacité à rendre des services puisque cela prend plus de temps et la Société a choisi de privilégier l'expérience-client; • La Société devra surveiller : ○ L'inventaire accumulé chez les écoles de conduite qui pourrait éventuellement générer une hausse de demandes de services; ○ Le bilan routier et le volume des demandes d'indemnisation; ○ La levée des règles sanitaires et l'impact sur l'organisation du travail. • Des gains d'efficience seront générés par CASA et CRC. • L'investissement temporaire en ETC était déjà prévu pour le projet CASA et le temps a permis de préciser nos hypothèses.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – BUDGET 2021 (SUITE)	M^{me} Olivier poursuit et elle indique que la cible d’ETC proposée est de 3 875. Cela signifie un ajout de 255 ETC par rapport à la cible provisoire et aurait un impact de 17,1 M\$ sur les frais d’administration. M^{me} Olivier termine en présentant un graphique qui permet de démontrer l’évolution des ETC pour pérenniser les gains et assurer les services de l’accès sécuritaire au réseau routier. La courbe démontre une diminution progressive des ETC après la levée des mesures sanitaires, le déploiement des transformations pour une pérennisation des gains en 2025. Les membres confirment la cible d’effectifs à 3 875 ETC et une intégration de 17,1 M\$ supplémentaire dans les frais d’administration du budget 2021. M^{me} Olivier quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable														
POINT 5 DÉCISION – TAUX D’UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES – CIBLES 2021-2025	M. Guillaume Morand directeur général à la performance présente les travaux qui ont été faits avec les secteurs afin de convenir de cibles pour le taux de croissance des services numériques du plan stratégique 2021-2025. L’indicateur serait calculé sur le nombre de services réalisés avec les services numériques par rapport au nombre total de services réalisés par la Société, et ce, peu importe le mode de prestation de service. M. Morand propose des scénarios prudents et ambitieux et explique chacun d’eux. Il propose aussi une cible avec, et sans le paiement bancaire en ligne via les institutions financières. Les membres échangent sur les cibles proposées. Tous conviennent : • De choisir la cible ambitieuse et d’inclure le paiement via les institutions financières puisque c’est un besoin du client; • De cibler un gain de 15 points de 2021 à 2025; • D’établir les cibles comme suit : <table><tr><th>Point de départ 2020</th><th>2021</th><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th><th>2025</th><th>Gains</th></tr><tr><td>43 %</td><td>44 %</td><td>46 %</td><td>51 %</td><td>55 %</td><td>58 %</td><td>15 points</td></tr></table>	Point de départ 2020	2021	2022	2023	2024	2025	Gains	43 %	44 %	46 %	51 %	55 %	58 %	15 points	Guillaume Morand
Point de départ 2020	2021	2022	2023	2024	2025	Gains										
43 %	44 %	46 %	51 %	55 %	58 %	15 points										
POINT 5 DÉCISION – TAUX D’UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES – CIBLES 2021-2025 (SUITE)	Nous devons miser sur trois leviers stratégiques pour la croissance du taux d’utilisation soit : • Nos stratégies de promotion, migration et d’adhésion; • Le projet CRC; • Le mouvement collectif gouvernemental vers le numérique.															

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 ÉCHANGES – DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 20 MAI 2021	M ^{me} Sarah Parisé de la direction générale de la performance se joint à la rencontre. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, passe en revue le déroulement et la présentation en vue de la rencontre des gestionnaires du 20 mai prochain qui portera sur le plan stratégique 2021-2025. Les membres échangent et proposent certains ajustements. M ^{me} Parisé quitte la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 7 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction invite les membres à partager certains éléments d'information le cas échéant. M ^{me} Francine Lépinay indique que le Secrétariat du Conseil du trésor nous a informés que le projet de loi sur le recouvrement gouvernemental sera mis sur pause jusqu'à l'automne 2022. M. Guy Tremblay informe les membres que les actions syndicales de la Fraternité des constables de Contrôle routier Québec s'accroissent.	Nathalie Tremblay
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 9.1 GESTION DES CAS DE COVID-19	M. Malenfant dépose le document <i>Gestion des cas de COVID-19</i> .	Karl Malenfant
POINT 9.2 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA LOI SUR LES INFIRMIERS ET INFIRMIÈRES	M. Frenette dépose le document <i>Modifications apportées à la loi sur les infirmiers et infirmières</i> .	Yves Frenette
POINT 9.3 TRAVAILLEURS ÉTRANGERS TEMPORAIRES	M. Frenette dépose le document <i>Travailleurs étrangers temporaires</i> .	Yves Frenette
POINT 9.4 TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE ASRR – AVRIL 2021	M. Frenette dépose le document <i>Tableau de bord de performance ASRR – Avril 2021</i> .	Yves Frenette
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 1 ^{er} juin 2021 à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 1^{er} juin 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Yves Frenette, VPASRR
Gisèle Gauthier, DGAJSG
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Guillaume Morand, DGP
Dave Leclerc, VPAPSPR
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Anne-Renée Beaulieu, VPASRR	Marie-Hélène Malenfant, VPFCO
Damien Bilodeau, VPRHMSN	Patrick Morin, VPASRR
Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN	Karine Morneau, VPRHMSN
Sylvain Cloutier, VPRHMSN	Elaine Olivier, VPFCO
Rodrigue Côté, VPASRR	Daniel Pelletier, DVIEP
Gleb Dubovets, CASA - Alliance	Caroline Pilon, VPASRR
Michel Dumas, CASA - Alliance	François Tailleur, VPRHMSN
Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN	Yvon Théberge, VPFCO
Claude Guay, CASA - Alliance	
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 4 MAI 2021	L'aide-mémoire du 18 mai 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Comité de direction
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	Les invités suivants se joignent au comité de direction : M^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Sylvain Cloutier de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM. Michel Dumas, Gleb Dubovets et Claude Guay de l'Alliance et M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes. M. Karl Malenfant présente l'échéancier global qui se poursuit comme prévu avec une implantation au 31 décembre 2022. Il poursuit avec l'appréciation des indicateurs du chantier pour lequel l'appréciation globale est à vert. Il mentionne que les indicateurs sont basés sur une feuille de route qui a été actualisée au 30 avril. Sur ce point, la présidente et chef de la direction demande aux membres, ainsi qu'aux représentants de l'Alliance, s'ils adhèrent à cette actualisation. Tous sont en accord et M. Dumas précise que c'est normal de le faire en cours de projet puisque nous acquérons de l'expérience et de l'expertise et cette façon de faire démontre que nous sommes en contrôle. À titre de propriétaire d'affaires, M. Frenette mentionne qu'il adhère. Toujours pour cet indicateur, M. Malenfant mentionne que la disponibilité des ressources humaines demeure un défi. Il termine ce point en passant en revue l'état d'avancement des mesures d'optimisation en réponse au rapport E/Y.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global qui est aussi à vert. Elle précise que nous sommes à 18 mois de la mise en production et que nous sommes dans la phase où la portée doit être gelée. Pour le suivi du cycle 11, l'indicateur global est à vert et c'est le meilleur cycle à ce jour en termes de vitesse et de résultats. M. Dubovets intervient et mentionne que la solution est de plus en plus mature et que l'on continue de s'améliorer. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec les principaux projets concurrents et dont l'appréciation globale est à jaune. Elle souligne que le plus grand risque sont les projets TI autres que CASA puisque ceux-ci peuvent avoir un impact sur le déroulement des travaux de CASA. Plus la solution devient mature, plus il est risqué d'ajouter des projets concurrents. M^{me} Foldes-Busque explique ensuite l'actualisation de la feuille de route ainsi que l'utilisation du cycle 16 dont l'appréciation globale est à vert. Pour la conversion des données, les résultats sont au rendez-vous et le projet se compare favorablement aux autres projets similaires. L'appréciation globale est à jaune. Les deux autres indicateurs suivants sont à vert : • Comment les superutilisateurs décrivent CASA; • Gestion de changement et formation; En ce qui concerne le volet ressources humaines, les résultats sont moindres que prévu bien que beaucoup d'efforts afin de pourvoir les postes y sont consacrés. M. Guay commente les impacts de la Covid-19 sur les équipiers situés en Inde. IBM a mis en place des mesures afin de diminuer les impacts de la Covid-19 et de l'assistance est apportée aux familles. M. Cloutier poursuit avec le sommaire des risques de réalisation de la livraison 2. M^{me} Francine Lépinay poursuit avec le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel et le sommaire des risques financiers et gestion contractuelle et dont l'appréciation globale est à vert.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	M. Cloutier termine avec le Programme d’assurance qualité de SAP et de EY et résume ce qui a été fait jusqu’à maintenant. La revue 5 de E/Y est en cours. Pour la revue 7, il est convenu que celle-ci pourrait être devancée. Les équipes feront une proposition à cet égard. Le prochain suivi de projet CASA sera le 21 septembre 2021. La présidente et chef de la direction félicite les équipes, particulièrement pour les excellents résultats du cycle 11. Tous les invités quittent la rencontre à l’exception de M. Pelletier.	
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Aucun élément n’est soulevé. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction et Daniel Pelletier
POINT 5 INFORMATION – ÉVOLUTION INTÉGRÉE DES SERVICES EN ASRR PHASE 1 – PLAN INTÉGRÉ 2021-2025	M^{mes} Anne-Renée Beaulieu, Caroline Pilon et MM. Rodrigue Côté, Jean-Philippe McKenzie et Patrick Morin de la vice-présidence à l’accès sécuritaire au réseau routier et M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent à la rencontre. M. Yves Frenette, vice-président à l’accès sécuritaire au réseau routier introduit le point. Il indique que c’est la 1^{re} phase de l’évolution intégrée des services qui visent l’accès sécuritaire au réseau routier et pas seulement le volet permis et immatriculation. M. McKenzie poursuit et souligne que la transformation de l’accès sécuritaire au réseau routier se veut une évolution des services aux clients en continu. Il faut se donner un sens pour intégrer les mouvements et réaliser les actions prévues en ordre et méthode.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Côté explique qu'à la suite du diagnostic qui a été fait à l'ASRR, les leviers suivants ont été identifiés : • Décloisonner le mandat de l'ASRR dans le modèle d'affaires intégré en mettant l'emphase sur la sécurité routière; • S'inspirer du modèle de performance SAAQ et en utiliser les leviers; • Systématiser les risques et les besoins des clients dans l'approche et les pratiques permettant ainsi d'améliorer l'expérience client. M. Morin explique que le fil conducteur permettant de faire évoluer le modèle de prestation de services de l'ASRR est de : • Miser sur les activités à valeur ajoutée en lien avec la mission de la SAAQ; • Positionner la sécurité routière au cœur du mandat de l'ASRR en misant sur la gestion du risque. M^{me} Beaulieu explique le prototype du modèle de la prestation de services qui a été identifié et qui se scinde en ligne rouge (clientèle plus à risque), et ligne verte (clientèle moins à risque) en lien avec les risques en sécurité routière. Cette façon de faire amène un langage commun au sein de la Société puisqu'il est déjà utilisé à la VPIA, mais sera adapté au contexte de l'ASRR. M. Morin poursuit avec les initiatives déployées en lien avec l'évolution des services depuis 2020. M. Frenette indique qu'un retour au comité de direction sera fait à l'automne afin de présenter le plan intégré de l'évolution des services 2021-2025 de l'ASRR. La présidente et chef de la direction félicite les équipes et mentionne que ce plan est inspirant, mobilisant et structurant. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION - CONFIRMATION DE LA CIBLE D'EFFECTIFS 2021 ET PROJECTIONS FINANCIÈRES 2021	M^{mes} Marie-Hélène Malenfant et Elaine Olivier, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre La 1^{re} partie de cette présentation, <i>Confirmation de la cible d'effectif du budget 2021</i>, est une suite de la présentation qui a été faite au comité de direction du 18 mai en vue d'une approbation au comité actif passif et vérification et au conseil d'administration de juin.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M^{me} Olivier passe en revue la 1^{re} partie et les membres du comité de direction commentent la présentation. Les membres du comité approuvent la recommandation suivante : • Considérant : ○ Que le budget approuvé en décembre 2020 tenait compte d'une cible d'effectifs provisoire; ○ Que des investissements temporaires en effectifs sont requis dans le contexte de la pandémie et du plan intégré d'amélioration des services de l'Accès sécuritaire au réseau routier; ○ Qu'une mise à jour du cadre financier sera présentée lors du budget 2022 et intégrera les gains additionnels en lien avec le plan intégré des services en ASRR. • Il est recommandé de soumettre pour approbation au conseil d'administration : ○ La confirmation de la cible d'effectifs de 3 875 ETC, soit 255 ETC de plus que la cible provisoire approuvée en décembre 2020; ○ Conséquemment d'ajuster de 17 M\$ le budget de la masse salariale portant le budget consolidé des frais d'administration à 529,1 M\$. M^{me} Malenfant poursuit avec les projections du 1^{er} trimestre qui tiennent compte du budget ajusté. Les membres commentent la présentation et y apportent des ajustements. <u>Fonds d'assurance</u> Les projections du Fonds présentent un résultat net de 323,2 M\$ versus un budget de 136,5 M\$. L'écart s'explique par la diminution du nombre attendu de personnes indemnisées. Le taux de financement projeté est de 108 % et le taux de capitalisation à 156 %. <u>Société</u> Le déficit projeté de l'exercice excluant la pandémie est de 27,7 M\$ portant le déficit cumulé, excluant la pandémie, à 162,4 M\$, ce qui est conforme avec l'entente avec le ministère des Finances. Quant aux projets d'investissement, la projection est de 155,4 M\$ versus un budget de 155,6 M\$. Les invitées quittent la rencontre.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DISCUSSION – ÉVALUATION DES CADRES	M^{me} Karine Morneau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. Avec les changements dans nos façons de faire au regard de la gestion des contributions où nous n'utilisons plus des lettres, mais plutôt des cotes (1 à 5), la présidente et chef de la direction fait un tour de table afin de s'assurer qu'il y a une cohérence corporative quant à son application. Les membres conviennent que la cote 3 correspond à l'atteinte des objectifs attendus envers l'employé. Ainsi, la cote 5 est pour un rendement exceptionnel et la cote 4 très satisfaisant. Il est aussi suggéré que la cote 2 devrait correspondre à partiellement satisfaisant plutôt qu'à insatisfaisant. À cet égard, il est proposé de modifier la grille de référence dans le guide afin de refléter ces éléments dans la colonne rendement. Le calibrage à l'intérieur des vice-présidences est d'autant plus important afin de s'assurer d'une cohérence et compréhension commune au regard des cotes. Il est aussi important de ne plus faire référence aux lettres.	Comité de direction
POINT 8 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES POINT 8.1 RISQUES OPÉRATIONNELS POINT 8.1.1 RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES	M^{me} Karine Morneau, MM. François Tailleux et Yvon Thériault se joignent à la rencontre. Chaque invité résume les risques en lien avec les risques opérationnels visant : les ressources humaines ainsi que les ressources matérielles et immobilières. Les membres ont plusieurs échanges sur les risques en ressources humaines et conviennent qu'il est important de bien définir les risques en lien avec la fonction RH et les autres risques identifiés. Des ajustements seront apportés au document en fonction des discussions. Quant aux risques en ressources matérielles et immobilières, les risques qui ont été identifiés sont tous évalués à faible. M. Tailleux souligne que l'âge de nos infrastructures nous a amenés à ajouter des risques et mettre en place des mesures de mitigation et de prévention. M^{me} Morneau et M. Tailleux quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8.1.2 SERVICES NUMÉRIQUES ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	M^{me} Catherine Bourque-Barrette et M. Damien Bilodeau de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent à la rencontre. M. Bilodeau débute avec les risques en lien avec la sécurité de l'information. La majorité des risques qui sont présentés sont évalués à moyen. De plus, M. Bilodeau mentionne que plusieurs mesures de mitigation, en lien avec la confidentialité, sont incluses dans le <i>Plan de sécurité de l'information</i> de la Société. Les membres échangent sur le risque relié aux DEMUs en lien avec le télétravail et il est convenu de réévaluer à nouveau ce risque en lien avec les discussions tenues. M. Bilodeau quitte la rencontre. M^{me} Bourque-Barrette poursuit avec les risques en lien avec les services numériques. Les membres échangent sur le risque relié à l'architecture d'entreprise qui ne constitue pas une référence complète pour contribuer à la vision de la Société, qui a été évalué à moyen. M. Malenfant et M^{me} Bourque-Barrette explique l'importance de cet élément et ses impacts. M^{me} Bourque-Barrette quitte la rencontre. M^{me} Lépinay poursuit avec les risques en ressources financières. Tous les risques sont à vert et il est convenu de retirer un nouveau risque puisque celui-ci était plutôt un enjeu. Elle poursuit ensuite avec les risques reliés à la gestion contractuelle. Elle souligne qu'un des risques, évalué à moyen, est en lien avec l'incapacité de donner suite aux demandes d'acquisition dans les délais nécessaires dus notamment au nombre plus élevé de dossiers non planifiés et des mouvements de personnel.	Karl Malenfant
POINT 8.2 2 ^E RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES RISQUES	M. Théberge résume les faits saillants du 2 ^e rapport trimestriel sur la gestion des risques. Celui-ci sera ajusté en fonction des commentaires émis aux points précédents.	Francine Lépinay
POINT 9 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Théberge poursuit et 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} février au 30 avril 2021, 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. Théberge quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	La présidente et chef de la direction ne soulève aucun point particulier.	Nathalie Tremblay
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 12.1 PORTRAIT PERSONNALISÉ EN GESTION CONTRACTUELLE – 2019-2020	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Portrait personnalisé en gestion contractuelle – 2019-2020</i> .	Francine Lépinay
POINT 12.2 STRATÉGIE D'ACQUISITION POUR LA PRODUCTION DE PIÈCES PERSONNALISÉES	M ^{me} Lépinay et M. Frenette déposent le document <i>Stratégie d'acquisition pour la production de pièces personnalisées</i> .	Francine Lépinay Yves Frenette
POINT 12.3 RÉSULTATS FINANCIERS AU 31 MARS (T1)	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Résultats financiers au 31 mars (T1)</i> .	Francine Lépinay
POINT 12.4 RENOUVELLEMENT DE L'ENTENTE AVEC LA FRQSC	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, dépose le document <i>Renouvellement de l'entente avec la FRQSC</i> .	Dave Leclerc
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 15 juin 2021 à 9 h.	

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 15 juin 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay Adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Sébastien Boiteux, DGP

Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN

Ugo Demetriade, VPAPSPR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Laura Lizotte, VPAPSPR

Karine Morneau, VPRHMSN

François Tailleux, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les modifications suivantes : Les points 7, 9 et 10 seront des points de décision.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 1 ^{ER} JUIN 2021	L'aide-mémoire du 1 ^{er} juin 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 INFORMATION - SUIVI DE LA PERFORMANCE – T1 2021	M. Sébastien Boiteux, de la direction générale de la performance (DGP) se joint à la rencontre. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, présente les principaux changements apportés au tableau de bord de la performance. Celui-ci reflète notamment les nouveaux indicateurs du <i>Plan stratégique 2021-2025</i>. La section étalonnage a été retirée. Toutefois, les indicateurs continueront d'être suivis par l'équipe de la DGP et il est convenu que les écarts ou éléments à porter à l'attention du comité de direction seront intégrés au tableau de bord le cas échéant. M. Boiteux passe en revue chacune des sections du tableau de bord et les membres commentent certains résultats. <u>Sécurité routière</u> M. Leclerc mentionne une détérioration importante du bilan routier pour le mois d'avril et M. Simard confirme que les demandes d'indemnisation sont aussi en augmentation. Il est proposé de remplacer la section projection de l'indemnisation par les données réelles, bien que celles-ci soient disponibles plus tard. Dans la section partenariat, les membres conviennent de réfléchir à une catégorisation des partenaires afin de mesurer davantage le taux de satisfaction des partenaires qui contribuent davantage à nos performances respectives.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION - SUIVI DE LA PERFORMANCE – T1 2021 (SUITE)	<u>Expérience client</u> L'indice de satisfaction de la clientèle se maintient à 8,5/10. À la suite d'une question posée par un membre du comité, il est précisé que l'indicateur de satisfaction de la clientèle en permis et immatriculation mesure la clientèle qui a utilisé nos services téléphoniques et en centres de service pour ce secteur d'activités, alors que l'indicateur clientèle services numériques mesure les clientèles de la VPIA et VPASRR ayant utilisés des services numériques. Une précision à cet effet sera ajoutée au tableau de bord. Pour la Déclaration de services aux citoyens, il est convenu de ramener au vert le secteur permis et immatriculation considérant que c'est le délai de réponse de trois minutes ou moins qui n'est pas respecté et considérant que cet indicateur sera revu lors de la révision de la DSC puisqu'il n'est plus représentatif. <u>Expérience employé</u> Les membres échangent sur la charge de travail. Tous n'ont pas la même définition de cet indicateur, il faudra donc l'uniformiser. Les membres du comité soulignent qu'il serait important d'avoir un indicateur spécifique pour les gestionnaires versus la charge. Pour les partenaires syndicaux, les membres soulignent que cet indicateur sera à surveiller puisque plusieurs représentants ont quitté ou quitteront pour la retraite, et qu'une nouvelle relation de confiance sera à bâtir avec les nouveaux représentants. <u>Financier</u> Les membres conviennent de retirer un indicateur. M. Boiteux quitte la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – MTI – RETOUR AU TRAVAIL	M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à stratégie de prévention routière ainsi que M^{mes} Catherine Bourque-Barrette, Karine Morneau et M. François Tailleur, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent à la rencontre. En lien avec le plan de déconfinement du gouvernement et les travaux dans le cadre du milieu de travail intégré, M. Malenfant présente les différentes étapes du plan de retour au travail. Un retour au travail en mode hybride est prévu pour septembre 2021, et ce, de façon graduelle, pour les employés dont la nature des tâches permet d’être actuellement en télétravail. D’ici là, les travaux se poursuivront avec les leaders pour préparer le retour par archétypes. Au cours du mois d’août, une communication plus précise sera faite par chaque vice-présidence et les leaders concernés versus leurs employés. Dans un deuxième temps, à l’automne 2021, un plan de dématérialisation et dépersonnalisation des espaces de travail sera travaillé avec les leaders concernés, et vice-présidents, pour ensuite confirmer le plan fonctionnel et technique sur trois ans pour nos locaux au début de l’année 2022. Une communication vidéo de la présidente et chef de la direction, qui sera diffusée dans la dernière semaine de juin, mentionnera certains de ces éléments. Les membres sont en accord avec le plan présenté. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION - MISE À JOUR PLAN DE SÉCURITÉ DE L’INFORMATION (PSI) (HUIS CLOS)	Ce point est traité à huis clos.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – SOIRÉE RECONNAISSANCE	M^{me} Béatrice Farand et M. Ugo Demetriade, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, se joignent à la rencontre. M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume la note sur la soirée reconnaissance. Il rappelle qu'en 2020, en raison de la pandémie, la soirée reconnaissance ne s'était pas tenue, mais les jubilaires avaient pu recevoir un cadeau accompagné d'une lettre de félicitations signée par la présidente et chef de la direction. Étant donné que les rassemblements en grand groupe sont toujours interdits, il serait risqué de prévoir une soirée reconnaissance cet automne. Il est donc suggéré de faire comme l'an dernier. Pour 2022, nous sommes confiants de pouvoir reprendre la formule habituelle toutefois, il n'y aurait pas de soirée pour reconnaître les cohortes antérieures. Les membres du comité sont en accord avec la proposition. M. Demetriade quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 10 DÉCISION – DÉVOILEMENT HÂTIF DE L'IMAGE DE MARQUE CASA	M^{me} Laura Lizotte, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, se joint à la rencontre. M. Leclerc rappelle que lors d'un comité de direction, il avait été suggéré de regarder la possibilité de dévoiler l'image de marque de la SAAQ (<i>Branding</i>) avant le lancement de la nouvelle plateforme transactionnelle prévue en janvier 2023. Ainsi, après analyse, il est suggéré d'attendre le lancement de la nouvelle plateforme transactionnelle puisqu'un dévoilement hâtif, deux ans avant le déploiement de la plateforme, pourrait avoir une incidence négative sur les résultats et réduire la portée de moyens de communication déployés. Les membres sont en accord avec la recommandation et conviennent que l'image de marque sera déployée au moment du lancement de la nouvelle plateforme et de notre offre de services en ligne bonifiée prévue en 2023. M^{mes} Farand et Lizotte quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 11 INFORMATION - NÉGOCIATIONS SAAQ-FCCRQ	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules fait état des négociations collectives en cours avec la Fraternité des constables de contrôle routier Québec.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors des comités du conseil d'administration tenus la semaine dernière. La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors de la rencontre des Grands dirigeants d'organismes (G5) tenue le 4 juin. Il a notamment été question de l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur la fonction publique, et d'autres dispositions et le plan de gouvernance mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en vue de cette importante gestion de changement. Il a aussi été question du télétravail. À cet égard, le SCT devrait émettre sa politique-cadre d'ici le 24 juin. Les membres du G5 ont de nouveau écrit une lettre au Secrétaire du Conseil du trésor afin de réitérer l'importance de pouvoir avoir l'agilité nécessaire dans la gestion de notre organisation du travail versus le télétravail. Enfin, la présidente et chef de la direction mentionne que la présidente de l'Office de la langue française a communiqué avec elle afin de remercier le personnel de la Société d'avoir fait en sorte de libérer plus rapidement les locaux de la Place Victoria afin qu'ils puissent y aménager. La présidente et chef de la direction demande de transmettre ces remerciements aux équipes concernées. La présidente et chef de la direction invite les membres à partager certains éléments d'information le cas échéant. M. Martin Simard informe les membres qu'il a accepté la présidence du Centre d'Expertise des Grands Organismes (CEGO). Il explique brièvement son mandat et indique qu'il est possible qu'il interpelle certains vice-présidents sur des sujets traités au CEGO. M. Dave Leclerc informe les membres sur l'état d'avancement du projet de loi portant sur l'amélioration des services à la clientèle et les enjeux y étant associés.	Nathalie Tremblay Martin Simard
	M. Leclerc mentionne qu'ils ont rencontré le Conseil d'experts sur les contributions d'assurances afin de recevoir leurs recommandations préliminaires. Il en profite pour remercier les équipes qui ont été sollicitées pour répondre aux questions du Conseil d'experts. D'ailleurs, le Conseil d'experts a tenu à souligner cette excellente collaboration.	Dave Leclerc
POINT 13 DIVERS		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13.1 DÉCISION - CALIBRAGE ET AJUSTEMENT POUR LES CADRES EN PROGRESSION	M. Malenfant revient sur les échanges tenus au dernier comité de direction portant sur l'évaluation des cadres et la gestion du changement relié aux modifications des cotes par lettre, pour des cotes par chiffres (1 à 5). Les membres échangent sur ce sujet et conviennent que c'est un changement important et il est rappelé que la cote 3 équivaut à 100 %, soit la totalité du rendement attendu Comme c'est une année transitoire, il est proposé que les cote 3 et 4 soient exceptionnellement regroupées dans le cadre de la révision de traitement des cadres pour cette année. Les membres adhèrent à cette recommandation. Pour l'an prochain, il est convenu qu'il sera important que chaque équipe soit rencontrée avant le début des auto-évaluations afin de s'assurer d'une compréhension commune de part et d'autre.	Karl Malenfant
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 14.1 GESTION DES CAS DE COVID-19	M. Malenfant dépose le document <i>Gestion des cas de COVID-19</i> .	Karl Malenfant
POINT 14.2 TABLEAU DE BORD – CYBERSÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE	M. Malenfant dépose le document <i>Tableau de bord – Cybersécurité de l'information numérique</i> .	Karl Malenfant
POINT 14.3 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Malenfant dépose le document <i>Performance du portefeuille des projets TI</i> .	Karl Malenfant
POINT 14.4 PASSAGE À L'INFONUAGIQUE ET CONSOLIDATION DES CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE (CTI)	M. Malenfant dépose le document <i>Passage à l'infonuagique et consolidation des centres de traitement informatique (CTI)</i> .	Karl Malenfant
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 29 juin 2021 à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 juin 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Dave Leclerc, VPAPSPR

Jean Ricard, intérimaire VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Jessica Tabouillet, adjointe administrative, BPCD (point 1 et 2)

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD (à partir du point 3)

Invitée : Caroline Auger, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : 9.2 Bureau de Taxi de Montréal – M. Guy Tremblay	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 15 JUIN 2021	L'aide-mémoire du 15 juin 2021 est adopté avec une modification au point 12.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Comité de direction
POINT 4 INFORMATION – RAPPORT DU CONSEIL D'EXPERTS SUR LES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCES AUTOMOBILES	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière résume brièvement le document portant sur les recommandations du Conseil d'experts sur les contributions d'assurances automobile. Celles-ci sont regroupées en quatre chapitres soit : enjeux relatifs au financement, à la capitalisation, à la sécurité routière et au service à la clientèle. Les membres du Conseil d'experts présenteront leur rapport au comité actif passif et vérification du 30 juin et au conseil d'administration du 6 juillet, pour ensuite rendre le rapport public le 7 juillet prochain. La Société fera un suivi des suites qu'elle donnera aux recommandations formulées par le Conseil d'experts au conseil d'administration de septembre 2021.	Francine Lépinay Dave Leclerc
POINT 5 DÉCISION – ACTUALISATION JOURNÉE SAAQ 360	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques propose une formule pour la tenue des journées SAAQ 360. Les membres échangent sur les propositions et conviennent : - De tenir un café virtuel dynamique, d'une demi-journée pour les nouveaux employés, avec les représentants suivants : - Présidente et chef de la direction, les vice-présidents, la direction générale des affaires juridiques et les partenaires syndicaux. - D'y intégrer des capsules vidéo; - De débiter cette formule cet automne et de reprendre, selon un calendrier réaliste, le retard accumulé à cause de la pandémie (environ 763 employés); - Utiliser la technologie Teams avec un maximum de 250 employés par séance.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – ACTUALISATION JOURNÉE SAAQ 360 (SUITE)	Les équipes de la Direction générale des ressources humaines et de la Direction des communications et des relations publiques travailleront avec les secteurs afin de produire les vidéos et monter le déroulement intégré pour la tenue de cette activité.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – SUIVI RECRUTEMENT TI ET AUTRES EMBAUCHES MASSIVES	M. Malenfant fait part des résultats, versus les efforts consacrés, des différentes activités tenues pour recruter des postes en technologies de l'information, en prise d'appels ainsi que pour les préposés aux permis et immatriculation – évaluateurs. Il en ressort que dépendamment des types d'emploi à recruter, les approches doivent être adaptées et différentes. M. Malenfant souligne notamment que le temps est un facteur déterminant entre l'activité d'embauche et l'embauche. Les expériences de dotation se poursuivront en fonction des opportunités et des besoins des différentes vice-présidences	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – SUIVI PROJET CRC	M^{me} Caroline Auger, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. M^{me} Auger débute avec la feuille de route de la phase 1 du projet. Les travaux se déroulent comme prévu et l'indicateur est au vert. Les indicateurs du chantier sont aussi au vert. Elle poursuit avec l'appréciation des indicateurs par livraison soit : • Infrastructure : Indicateur au vert et nous sommes en avance sur les travaux; • Pilote (CSTI) : Indicateur au vert; • VPASRR – Livraison 1 : Indicateur au jaune. La vitesse demeure un élément à améliorer. Un plan d'action a été mis en place afin d'accompagner les équipes pour acquérir une maturité en mode agile. M^{me} Auger mentionne que les équipes sont confiantes de récupérer le retard. De plus, nous avons une marge de manœuvre pour le faire;	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SUIVI PROJET CRC (SUITE)	- CASA (ASRR) : L'indicateur est au jaune puisqu'un arrimage plus important que prévu avec CASA, et la disponibilité des ressources, ont occasionné un certain retard. Un plan d'action a été mis en place et la situation est sous contrôle. De plus, une solution visant les échanges d'information entre CASA et CRC est en élaboration. - Gestion de changement : L'indicateur est au vert. Quant au suivi financier, l'indicateur est au vert. La phase <i>Bilan de santé et fondation</i> est terminée avec un écart favorable de 75 K\$. L'indicateur est aussi au vert pour l'utilisation du véhicule contractuel. M^{me} Auger termine avec le sommaire des risques. La majorité des risques identifiés sont au vert. Deux risques sont au jaune, mais un plan d'action est en cours pour l'un d'eux alors que l'autre risque, en lien avec la période de rodage, pourra être ajusté et revu en fonction de l'implantation du CSTI en octobre. Le prochain suivi de projet est prévu au comité de direction du 5 octobre 2021. M^{me} Auger quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités lors du comité des clientèles et ressources humaines ainsi que du conseil d'administration tenus dernièrement. Elle informe les membres sur des correspondances reçues par le Secrétariat du Conseil du trésor portant sur la régionalisation des postes et sur notre cible d'effectifs. Les équipes de la VPRHSMN et VPFCO piloteront ces dossiers en collaboration avec les autres vice-présidences. La présidente échange avec les membres sur le retour en mode hybride en septembre. Il est convenu de tenir une discussion à cet égard lors d'un prochain comité de direction afin de statuer sur le mode de fonctionnement des membres du comité de direction à cet égard.	Nathalie Tremblay
POINT 9 DIVERS		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9.1 INFORMATION – MOYEN DE PRESSION SFPQ	M. Malenfant échange avec les membres concernant la note déposée en lien avec les moyens de pression du SFPQ. Nous sommes en attentes des orientations du Secrétariat du Conseil du trésor et nous serons alors en mesure d’écrire aux gestionnaires par rapport à ces moyens, le cas échéant.	Karl Malenfant
POINT 9.2 BUREAU DE TAXI DE MONTRÉAL	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres que les activités reliées à la vérification et l’encadrement de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile effectuées par le Bureau de taxi de Montréal seront prises en charge par la Société à compter du 1 ^{er} janvier 2023. L’équipe de la VPCRSV travaille à la mise en place de ce mandat en lien avec les autres secteurs de la Société, le cas échéant.	Guy Tremblay
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 10.1 SUIVI FINANCIER AU 30 AVRIL 2021	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Suivi financier au 30 avril 2021</i> .	Francine Lépinay
POINT 10.2 TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE ASRR – MAI 2021	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, dépose le document <i>Tableau de bord de performance ASRR – Mai 2021</i> .	Yves Frenette
POINT 10.3 PÉRENNISATION D'ÉQUIPEMENTS POUR LA PRESTATION DE SERVICES	M. Malenfant dépose le document <i>Pérennisation d'équipements pour la prestation de services</i> .	Karl Malenfant
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 17 août 2021.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 17 août 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Gisèle Gauthier, DGAJSG
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Guillaume Morand, DGP
Karine Morneau intérim, VPASRR
Dave Leclerc, VPAPSPR
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités : Béatrice Farand, VPAPSPR
Vicky Maranda, VPFCO
Patrick Morin, VPASRR
Caroline Pilon, VPASRR

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 29 JUIN 2021	L'aide-mémoire du 29 juin 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DISCUSSIONS POINT 4.1 MODE DE RETOUR AU TRAVAIL DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION ET LEURS ADJOINTS EN SEPTEMBRE	M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité. La présidente et chef de la direction échange avec les membres du comité quant au mode de fonctionnement de leurs bureaux respectifs en septembre. M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques propose d'abord de faire le point quant aux travaux portant sur le milieu de travail intégré qui ont eu cours cet été avec les leaders et adjoints. Il est prévu que les leaders soient rencontrés dans la semaine des 23 et 30 août afin de proposer la séquence de retour. La séquence est passée en revue avec les membres du comité. M. Malenfant rappelle qu'aucun objectif n'est ciblé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) quant au pourcentage de personnes en présentiel cet automne. Par ailleurs, il est convenu qu'une validation sera faite auprès du SCT quant à leurs orientations portant sur : • La vaccination des employés; • L'échéancier du retour au travail versus une 4^e vague. Enfin, les membres conviennent que l'important sera de donner des repères aux équipes ainsi que de la flexibilité. Un tour de table est fait auprès de chacun des membres quant à leur mode de fonctionnement de leurs bureaux en septembre.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 MODE DE RETOUR AU TRAVAIL DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION ET LEURS ADJOINTS EN SEPTEMBRE (SUITE)	La présidente et chef de la direction confirme que les comités de direction se tiendront en présentiel à compter de septembre, mais que tous les invités seront en Teams, permettant ainsi de respecter les règles sanitaires. Pour les statutaires, celles-ci pourront être tenues au choix des membres du comité c'est-à-dire en présentiel ou en Teams. Quant au comité ministériel sur l'organisation du travail, la Direction générale des ressources humaines fera une recommandation quant au type de rencontre à privilégier après avoir échangé avec la partie syndicale.	Comité de direction
POINT 4.2 PROCHAINE COMMUNICATION AUX EMPLOYÉS	Pour la prochaine communication aux employés, M^{me} Farand propose deux scénarios. Les membres conviennent que la présidente et chef de la direction écrira à tous les employés la semaine prochaine sur le plan de retour, en mentionnant notamment que le plan de retour se finalise et que leurs gestionnaires auront plus de précisions au cours des deux prochaines semaines, et qu'outre les gestionnaires, aucun retour en présentiel n'est prévu avant le 20 septembre. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Comité de direction
POINT 5 DÉCISION – OPTIMISER LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLES MÉDICAUX	M^{me} Caroline Pilon de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres du comité. M^{me} Karine Morneau, vice-présidente à l'accès sécuritaire au réseau routier par intérim rappelle qu'avant la pandémie, la Société avait approuvé les orientations suivantes afin de raffiner le dépistage des conducteurs de 75 ans et plus dont l'état de santé permettait de douter de leur aptitude à conduire : • Mettre en œuvre une auto-déclaration de santé obligatoire produite par le client, en remplacement des examens médicaux exigés pour les 75 ans; • Simplifier le formulaire de rapport médical pour les professionnels de la santé. Le dernier rapport du Conseil d'experts propose des recommandations qui vont dans le même sens que ce qui est proposé.	Karine Morneau, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – OPTIMISER LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLES MÉDICAUX (SUITE)	M^{me} Morneau passe en revue l'analyse de risques qui a été faite en lien avec ce dossier. Les différents partenaires sont favorables à ces changements. Il reste une rencontre à tenir avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de confirmer la stratégie de mise en œuvre. La présidente et chef de la direction demande qu'une validation supplémentaire soit faite dans l'analyse de risques en lien avec certains professionnels de la santé. M^{me} Morneau validera cet aspect. M^{me} Morneau poursuit avec la stratégie de déploiement : • Questionnaire de santé – auto-déclaration : Déploiement progressif par lot de 1000 clients par mois; • Rapport médical simplifié : Déploiement du formulaire auprès des professionnels de la santé. M^{me} Morneau termine avec la stratégie de communication. À cet égard, la présidente et chef de la direction demande des précisions quant à l'accompagnement des clients. M^{me} Pilon indique que plusieurs mesures sont prévues en lien avec notamment la FADOQ qui sera une relayeuse d'information. La capacité pour répondre au téléphone sera aussi augmentée et de la documentation a aussi été préparée. Les partenaires de la santé (ex. médecins de famille) seront aussi sensibilisés. Les membres sont en accord avec les orientations proposées.	Karine Morneau, intérim
POINT 6 DÉCISION – ARRÊT DE LA RÉUTILISATION DE LA PHOTO POUR LE RENOUELEMENT DU PERMIS DE CONDUIRE EN CONTEXTE DE COVID-19	M^{me} Morneau poursuit pour ce point. Elle rappelle que depuis le début de la pandémie, la Société réutilise la photo au dossier du client lors de son renouvellement de permis de conduire, et ce, afin d'éviter à la clientèle de se déplacer en points de service en temps de pandémie. L'objectif est maintenant de mettre en œuvre la reprise du service de prise de photos et la stratégie de remplacement des permis émis avec une photo réutilisée. M^{me} Morneau passe en revue l'analyse de risques qui a été faite au dossier. Considérant cette analyse, il est recommandé :	Karine Morneau, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – ARRÊT DE LA RÉUTILISATION DE LA PHOTO POUR LE RENOUELEMENT DU PERMIS DE CONDUIRE EN CONTEXTE DE COVID-19 (SUITE)	• De reprendre le service de prise de photos dans les points de services à compter de la fin du mois de septembre pour les renouvellements à venir; • De ne pas reprendre l'ensemble des photos des permis de conduire produits avec la photo au dossier (environ 930 000 permis); • De traiter au cas par cas les demandes des clients qui souhaiteraient reprendre une photo à leurs frais. Les membres sont en accord avec la recommandation.	Karine Morneau, intérim
POINT 7 DÉCISION – ÉCHANGE DE PERMIS SANCTIONNÉ – ALCOOL ET DROGUE	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint au comité. M^{me} Morneau résume le dossier et explique que le Code de la sécurité routière (CSR) permet à un nouveau résident, détenteur d'un permis de conduire valide dans son administration d'origine, de se voir délivrer un permis de conduire par la SAAQ. Or, certains titulaires de permis de conduire canadien faisant l'objet d'une sanction dans leur administration en raison d'une infraction reliée à l'alcool ou aux drogues, ne bénéficient pas de l'échange de permis en raison de cette sanction. Ceux-ci ne peuvent donc pas bénéficier de l'encadrement rigoureux qu'ont les titulaires de permis de conduire du Québec dans la même situation, soit le programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies (PERRCCA) et l'antidémarrreur éthylométrique.	Karine Morneau, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – ÉCHANGE DE PERMIS SANCTIONNÉ – ALCOOL ET DROGUE (SUITE)	Ainsi, pour éviter le risque que ces conducteurs empruntent les routes du Québec sans permis valide, et mesures d’encadrement qui pourrait compromettre la sécurité routière, il est recommandé : • Permettre aux titulaires de permis de conduire canadien faisant l’objet d’une sanction dans leur administration d’origine en raison d’une infraction reliée à l’alcool ou aux drogues, d’avoir accès aux mêmes services et même mesures en matière d’alcool et de drogues au volant que les titulaires de permis de conduire du Québec incluant le programme PERRCCA ainsi que la conduite avec un antidémarrreur éthylométrique pendant la période d’évaluation (environ 150 cas). • Traduire cette orientation dans une procédure, conformément à l’article 548 du CSR, qui permet à la Société de mettre en place une procédure lorsqu’aucune disposition n’est applicable à un cas particulier. Les membres sont en accord avec la recommandation. M^{me} Pilon et M. Morin quittent la rencontre.	Karine Morneau, intérim
POINT 8 DÉCISION –OUTILS DE TRANSPORT DU MATÉRIEL	M. Malenfant, informe les membres que dans le cadre du retour au travail des employés en mode hybride, ceux-ci seront appelés à transporter du matériel informatique. Il propose que ces mêmes employés fassent l’achat du matériel de transport qui leur convienne et qu’un montant maximal, en fonction du marché, leur soit remboursé. Les membres sont en accord avec la proposition. Ils soulignent qu’il sera important que le remboursement soit encadré par des critères d’admissibilité. À cet effet, M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel propose de travailler avec les équipes de la VPRHMSN pour déterminer ces critères.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION - REDDITION DE COMPTES ANNUELLE DES CONTRATS ET ENTENTES 2021 – SEMESTRE 1 ET PLANIFICATION 2021 MISE À JOUR	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres du comité. M^{me} Maranda brosse le portrait des contrats et ententes conclus au 1^{er} semestre 2021. Elle poursuit ensuite avec les indicateurs opérationnels en lien avec le processus et analyse du besoin ainsi que le suivi et gestion du contrat. À la suite d’une question posée par la présidente et chef de la direction quant à l’évolution de la gestion contractuelle, M^{me} Maranda mentionne qu’elle constate une belle évolution. De plus, les outils permettent d’avoir des données plus fines et les exploiter davantage afin de pouvoir s’améliorer. M^{me} Maranda poursuit ensuite avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} juin au 31 mars 2022. Elle porte à l’attention des membres le nombre élevé de contrats planifiés pour novembre et décembre, et demande la collaboration des équipes afin de voir si la préparation de ces contrats pourrait être devancée ou retardée. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 10 INFORMATION - PÉRIODE DE NÉGOCIATION : ÉTAT DE SITUATION	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres du comité de l’état d’avancement des négociations avec la Fraternité des constables de contrôle routier Québec. Il précise qu’ils ont de bonnes discussions avec la Fraternité et que les travaux devraient s’accélérer en septembre et octobre. Toutefois, la Société est toujours en attente du mandat de négociation officiel du Secrétariat du Conseil du Trésor.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction informe les membres que la Caisse de dépôt et placement du Québec rendra publics ses résultats au 30 juin 2021 ce mercredi. Elle échange aussi avec les membres de la gestion centrale du dossier COVID-19. Les membres conviennent que les documents décisionnels ayant été déposés sur le site de gouvernance, et donc conservés dans la voûte, seront une référence. Certains autres documents comme le <i>Log</i> seront conservés au bureau de la présidente. Elle termine en informant les membres que M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier assumera son intérim durant ses vacances, du 23 août au 6 septembre inclusivement.	Comité de direction
POINT 12 DIVERS	Aucun.	
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 13.1 SUIVI FINANCIER AU 31 MAI 2021	M ^{me} Francine Lépinay dépose le document <i>Suivi financier au 31 mai 2021</i> .	Francine Lépinay
POINT 13.2 TABLEAU DE BORD DE PERFORMANCE ASRR – JUIN 2021	M ^{me} Karine Morneau dépose le document <i>Tableau de bord de performance ASRR – Juin 2021</i> .	Karine Morneau
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 14 septembre 2021.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 14 septembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Claude Pigeon, intérimaire VPCRSV

Martin Simard, VPIA

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sylvain Cloutier, VPRHMSN

Michel Dumas, CASA-Alliance

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Annie Larivière, VPFCO

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Silvino Mezzari, E/Y

Patrick Morin, VPASRR

Daniel Pelletier, DVIEP

Sébastien René, E/Y

Claudette Viau, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 17 AOÛT 2021	L'aide-mémoire du 17 août 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – INFORMATION - RAPPORT E/Y – 5E REVUE	Les invités suivants se joignent au comité de direction : M. Michel Dumas de l'Alliance, M^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Sylvain Cloutier de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, M. Daniel Pelletier de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes et MM. Silvino Mezzari et Sébastien René de E/Y. M. Sébastien René introduit le rapport qui porte sur la 5^e revue de qualité du projet CASA. Cette revue a été effectuée au cours de la période du 29 avril au 14 juillet 2021. M. Silvino Mezzari poursuit et explique que cette revue a été concentrée sur quatre éléments principaux : • Appréciation des cycles de réalisation depuis la replanification des travaux en lien avec le respect de la portée, de l'échéancier et de la faisabilité de la solution relativement aux besoins de la Société. • Identification des facteurs clés qui ont contribué à la progression de la vitesse à ce jour, leur évaluation et la perspective de nouveaux éléments (ressources/expertise, organisation du travail, méthodologie, etc.). • Appréciation du niveau de préparation et avancement de la réalisation pour le 3^e cycle de tests intégrés. • Appréciation du niveau de risque par rapport à la dernière revue, ainsi que nos différentes marges de manœuvre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – INFORMATION - RAPPORT E/Y – 5E REVUE (SUITE)	Il explique chacun de ces éléments avec les points positifs et déjà considérés et les points à considérer ou à surveiller. Globalement, beaucoup de points positifs ont été soulevés. Quant aux éléments à considérer ou à surveiller, M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques indique qu'on plan d'action est en cours d'élaboration afin d'améliorer ces éléments. Les membres échangent sur le risque suivant : les projets TI autres que CASA présentent un potentiel d'impact sur le déroulement des travaux de CASA. La firme E/Y réitère le fait que ce risque est majeur sur l'échéancier et que tous les efforts doivent être mis en place pour limiter d'autres projets qui peuvent, par exemple, venir de l'externe. La présidente et chef de la direction remercie les invités de la firme E/Y. Elle souligne aussi le travail d'équipe remarquable fait par les équipes et félicite M^{me} Caroline Foldes Busque, MM. Sylvain Cloutier et Michel Dumas. Tous les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Pelletier.	Karl Malenfant
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTIONS À PRENDRE	Les membres n'ont aucun commentaire outre le fait que ce rapport est très positif et qu'il sera intéressant d'en partager les grandes lignes avec les équipes. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction et Daniel Pelletier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – ÉCOLES DE CONDUITE – ÉVOLUTION DES TRAVAUX LIÉS AU RAPATRIEMENT DES ACTIVITÉS DE L'AQTR	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier introduit le point et mentionne que l'objectif est de présenter l'évolution du dossier avec les différentes parties prenantes en lien avec l'accès initial au réseau routier. M. Morin présente les travaux réalisés à ce jour en lien avec le rapatriement des activités de l'AQTr. Il poursuit avec la modernisation du modèle d'affaires des écoles de conduite où des consultations se sont tenues avec les écoles et des clients de la Société sur ce sujet. Le projet implique une transition qui est en cours en lien avec : la formation, l'expérience client, la performance et l'assurance qualité, et M. Morin explique en détail les changements qui en découleront pour les différentes parties impliquées dans le processus. Ce nouveau modèle a comme cible : • Un réseau d'écoles de conduite partenaire de l'amélioration de la sécurité routière, performant et appuyé en continu par un programme d'assurance qualité. Ce nouveau modèle a aussi comme objectifs : • De répondre aux attentes du client en adaptant le modèle; • D'améliorer les services de proximité et réduire le nombre d'intermédiaires. La mise en œuvre progressive de ce modèle d'affaires débutera en novembre 2021 jusqu'en 2024. Un retour sur investissement est prévu en deux ans. L'évolution de ce modèle d'affaires permettra de réaliser des bénéfices sur le bilan routier, auprès de nos clients et partenaires.	Yves Frenette
POINT 5 DÉCISION – ÉCOLES DE CONDUITE – ÉVOLUTION DES TRAVAUX LIÉS AU RAPATRIEMENT DES ACTIVITÉS DE L'AQTR (SUITE)	M. Morin répond aux questions des membres. Les membres approuvent le modèle d'affaires proposé et tous félicitent les équipes pour ce dossier. La présidente et chef de la direction tient à souligner la persévérance des équipes. M. Frenette souligne l'excellente collaboration et la maturité des membres du conseil d'administration de l'AQTr. M. Morin quitte la rencontre.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION - CAMPAGNE ENTRAIDE 2021	M^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. À titre de directrice de la campagne Entraide 2021, M^{me} Viau présente la stratégie qui sera déployée pour la campagne Entraide de cette année. La campagne se tiendra du 18 octobre au 5 novembre 2021. Tout comme l'an dernier, le slogan, <i>Entrez dans la danse...en ligne</i> vise à promouvoir le don en ligne avec comme thème <i>J'ai le don de semer l'espoir</i>. M^{me} Viau échange avec les membres sur le plan de communication proposé avec les visuels qui seront en support à la campagne. Par la suite, elle suggère les objectifs de campagne suivants : • 1 300 donateurs en ligne • 110 000 \$ en donation • 20 donateurs en dons majeurs (1000 \$ et +) Les membres sont en accord avec le plan de communication et les objectifs proposés. La présidente et chef de la direction remercie M^{me} Viau d'avoir de nouveau accepté d'être la directrice de campagne et félicite l'équipe pour le développement du concept proposé. M^{me} Viau quitte la rencontre.	Claudette Viau
POINT 7 DÉCISION – MISE À JOUR DES RÈGLES – CADRES À MANDAT STRATÉGIQUE	M. Malenfant fait le point sur les règles concernant les cadres à mandats stratégiques et propose certaines bonifications, en cohérence avec la directive du Secrétariat du Conseil du trésor. Il soumet aux membres les critères à considérer qui permettront l'évaluation des demandes ainsi que leur processus de cheminement. À cet égard, il souligne qu'il est important que les candidats soient avisés seulement à la fin du processus d'analyse et d'approbation. Les membres du comité approuvent les bonifications proposées pour l'octroi de mandats stratégiques pour certains cadres de la Société.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION - PROJECTIONS ET RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 JUIN 2021 (T2)	M^{mes} Annie Larivière et Marie-Hélène Malenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre afin de présenter les projections et résultats financiers du 2^e trimestre 2021 pour le Fonds d'assurance et la Société. <u>Fonds d'assurance</u> M^{me} Malenfant résume les faits saillants pour le Fonds d'assurance. La projection des résultats nets est supérieure au budget en raison notamment de la hausse des revenus de placements et la diminution du nombre attendu de personnes indemnisées. <u>Société</u> M^{me} Larivière résume ensuite les faits saillants pour la Société. Un déficit de 17,6 M\$, excluant la pandémie, est projeté. Le déficit cumulé projeté de 153,3 M\$, excluant la pandémie, est en respect avec l'entente de remboursement du déficit cumulé convenue auprès du ministère des Finances du Québec. Aucun enjeu n'est soulevé pour les frais d'administration et les projets d'investissement. Les invitées quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 9 DISCUSSION – CONGÉ POUR TRÈS GRANDE DISPONIBILITÉ	M. Malenfant échange avec les membres sur une note reçue du Secrétariat du Conseil du trésor portant sur le congé pour très grande disponibilité pouvant être accordé aux cadres ayant fourni une contribution exceptionnelle, de façon soutenue et hors-norme de ce qui leur est normalement requis.	Karl Malenfant
POINT 9 DISCUSSION – CONGÉ POUR TRÈS GRANDE DISPONIBILITÉ (SUITE)	Bien que ce type de congé ait déjà été accordé à certains cadres de la Société, en lien avec les efforts déployés à cause de la pandémie, les membres conviennent qu'il n'est pas requis d'octroyer ce type de congé à ce moment-ci puisque nous sommes davantage revenus en mode récurrence.	Karl Malenfant
POINT 10 INFORMATION – PASSAGE EN PRODUCTION DU CSTI DE LA VPRHMSN	M. Malenfant informe les membres que dans le cadre du chantier Centre de relations clients (CRC), la livraison du Centre de services en technologie de l'information (CSTI) migrera vers le nouvel outil le 15 septembre comme prévu. Il est rappelé que cette migration est un pilote en vue des autres migrations à venir. Une stratégie de gestion de changement a été réalisée auprès des utilisateurs du CSTI et ceux-ci ont été formés adéquatement. Les membres félicitent l'équipe de projet.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur un problème ayant été soulevé quant à la rémunération de certains nouveaux employés. M. Malenfant explique que le dossier a été pris en charge et une équipe dédiée s'occupe de régulariser la situation. M^{me} Lépinay souligne que cette situation peut aussi influencer les rapports portant sur les ETC et être vigilants à cet égard. Les membres du comité poursuivent leurs échanges sur les rencontres que certains ont tenues avec leurs gestionnaires sur le milieu de travail intégré. Les membres réitèrent l'importance de rester souples dans ce dossier puisque nous serons en mode expérimentation. M. Claude Pigeon de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules fait part de certains enjeux en lien avec les négociations collectives en cours avec la Fraternité des constables de contrôle routier Québec.	Comité de direction
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 12.1 ORGANISATION DU TRAVAIL RELIÉ AUX SERVICES NUMÉRIQUES	M. Malenfant dépose le document <i>Organisation du travail relié aux services numériques</i> . Celui-ci rappelle le fonctionnement de l'organisation du travail aux services numériques convenu lors de rencontres antérieures. Ce mode de fonctionnement fait l'objet de l'assentiment de tous les membres.	Karl Malenfant
POINT 12.2 REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Reddition de comptes en vertu de la LGCE</i> , celui-ci ayant été présenté au comité actif passif et vérification du 9 septembre dernier.	Francine Lépinay
POINT 13 DIVERS		
POINT 13.1 RENCONTRE DE M. RODRIGUE CÔTÉ – DÉPART À LA RETRAITE	M. Rodrigue Côté, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Avant le départ à la retraite de M. Côté les membres du comité de direction ont tenu à lui souligner leur appréciation à son égard et le remercier pour sa contribution à l'évolution des affaires de la Société à titre de leader d'exception.	Comité de direction
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 21 septembre à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 21 septembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sébastien Boiteux, DGP

Olivier Bouchard, VPRHMSN

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Annie Larivière, VPFCO

Daniel Pelletier, DVIEP

Geneviève Pouliot, VPRHMSN

Claudette Viau, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 3 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CASA	M^{me} Caroline Foldes-Busque, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques et M. Daniel Pelletier, de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques introduit le point et souligne que cette présentation a été faite au CTI/CAPV de la semaine dernière et l'objectif principal était de présenter les résultats du cycle 12. M. Malenfant rappelle l'historique du virage de la gestion par processus qui a été fait à la Société depuis les travaux préparatoires CASA, et les principaux constats et défis y étant associés. M^{me} Foldes-Busque poursuit en donnant un exemple de processus d'affaires de bout en bout et explique le découpage en fonction des processus d'affaires. Tous les processus et données sont ainsi intégrés dans la solution CASA faisant en sorte d'avoir une source unique de données. Quant aux résultats du cycle 12, qui s'est terminé le 23 juillet 2021, ceux-ci atteignent les objectifs planifiés et l'avancement du projet progresse comme prévu alors que la tendance de réduction des RICEFW se poursuit. La présidente et chef de la direction souligne que les administrateurs ont la même lecture positive que la direction quant au projet CASA et le directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes confirme aussi cette lecture. Celui-ci souligne que la préoccupation des administrateurs porte sur la disponibilité des ressources, préoccupation partagée par le comité de direction, mais qui est suivie de près par les équipes du projet. La présidente et chef de la direction félicitent les équipes pour le chemin parcouru depuis le début de ce projet. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2022	M^{me} Annie Larivière, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joint à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel, précise que les orientations budgétaires proposées excluent, pour le moment, les ETC puisque d'autres discussions doivent se tenir sur ce sujet, notamment avec le Secrétariat du Conseil du trésor. M^{me} Larivière mentionne les éléments externes et internes à considérer pour l'élaboration du budget 2022. Elle propose ensuite des orientations budgétaires pour les frais d'administration avec une croissance globale de 2,5 % comparativement à l'an dernier. Les membres approuvent les orientations budgétaires suivantes pour débiter l'exercice auprès des équipes : Frais d'administration de 542,2 M\$, incluant contingence de 2 M\$ pour couvrir les risques budgétaires. M^{me} Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 5 DÉCISION – EXPÉRIENCE CLIENT – RAPPORT AU 30 JUIN 2021	M. Sébastien Boiteux, de la direction générale de la performance se joint à la rencontre. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance introduit le point et mentionne que le rapport a été simplifié et que les travaux se poursuivront afin que l'information qui s'y retrouve soit au niveau exécutif. La facture sera aussi à l'image du plan stratégique. M. Boiteux passe en revue le rapport dont voici les faits saillants : <u>Satisfaction de la clientèle</u> L'indice de satisfaction de la clientèle est à 8,4 comparativement à 8,6 l'an dernier. La baisse est reliée aux trois attentes suivantes : accès aux services, clarté, simplicité. Les plaintes, 384 comparativement à 329, sont aussi en lien avec ces mêmes attentes. Les objectifs du plan stratégique et les plans d'action qui en découlent sont alignés avec les attentes des clients.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Déclaration de services aux citoyens (DSC)</u> Treize promesses sur seize sont respectées. L'une des promesses non atteintes est celle d'offrir un accompagnement personnalisé en 3 minutes au téléphone. Les membres conviennent que cette promesse devra être revue puisqu'elle n'est plus représentative du service offert. Ce service a évolué et est maintenant davantage axé sur l'accompagnement du client afin d'utiliser nos services numériques, ce qui prend plus de temps pour chaque appel reçu. Pour les deux autres promesses non atteintes, elles sont près de la cible et devraient être atteintes d'ici la fin de l'année. <u>Services numériques</u> Le taux d'utilisation est de 45 % alors que la cible est de 44 %. M. Boiteux quitte la rencontre.	
POINT 6 INFORMATION – RELÈVE DE GESTION	M^{mes} Geneviève Pouliot et Claudette Viau et M. Olivier Boucher, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joignent à la rencontre. M. Malenfant indique que l'objectif de cette présentation est d'aller encore plus loin avec la gestion des talents et d'utiliser les outils à notre disposition qui permettront notamment de faire un nouvel exercice de gestion de la relève. M^{me} Pouliot revient sur le dernier exercice de gestion de la relève réalisé en 2019 et ses principaux résultats. Il est proposé de tenir un prochain exercice à l'hiver 2022 pour les cadres 2, 3 et cadres juridiques. Pour ce faire, l'outil SuccessFactors serait utilisé. M^{me} Pouliot explique les activités préalables à l'exercice qui seront faits à l'aide de l'outil. Tous les membres adhèrent à la proposition. Les comités de gestion des vice-présidents seront rencontrés en octobre afin de débiter le processus qui, au final, permettra de tenir l'exercice de gestion de la relève à la fin février 2022. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – RELATION ET NÉGOCIATIONS SAAQ-FCCRQ	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres que les négociations collectives se poursuivent et que le ton est bon. Malgré tout, certains moyens de pression de la part de contrôleurs routiers se poursuivent. M. Tremblay informe les membres que la ministre de la Sécurité publique (MSP) a confirmé au ministre des Transports que l'intégration souhaitée par les contrôleurs routiers au MSP n'était pas une option étudiée ou envisagée à l'heure actuelle. Il termine en indiquant que l'armement des contrôleurs routiers demeure un enjeu, et que cette responsabilité relève du MSP.	Guy Tremblay
POINT 8 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction résume les principaux sujets traités au conseil d'administration et ses comités tenus au cours des dernières semaines. Les membres du conseil d'administration ont d'ailleurs confirmé que les réunions continueraient de se tenir en Teams jusqu'à la fin de l'année. La présidente et chef de la direction résume certains sujets abordés lors de la rencontre avec le Secrétaire général et les membres du Forum des dirigeants d'organismes le 17 septembre. La présidente et chef de la direction fait un tour de table afin de valider si l'annonce du report du retour graduel en présentiel par le gouvernement a eu un impact sur les employés et il semble que non. Toutefois, M. Malenfant précise qu'ils reçoivent beaucoup de questions relativement à la socialisation des équipes et qu'une communication sera envoyée aux employés afin d'encadrer ces besoins afin qu'ils soient cohérents avec les directives gouvernementales.	Comité de direction
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 10.1 RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES	M. Frenette dépose le document <i>Rémunération des mandataires</i> . Un retour au comité de direction sera fait au besoin, après l'analyse financière qui sera faite avec la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel.	Yves Frenette
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 5 octobre à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 octobre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Caroline Auger, VRRHMSN

Sandrine Bellenfant, VPFCO

Pierre-André Cyr, VPCRSV

Gleb Dubovets, CASA-Alliance

Michel Dumas, CASA-Alliance

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Richard Fortin, VPASRR

Claude Guay, CASA-Alliance

Annie Larivière, VPFCO

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Vicky Maranda, VPFCO

Daniel Pelletier, DVIEP

Caroline Pilon, VPASRR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRES DES 14 ET 21 SEPTEMBRE 2021	Les aide-mémoires des 14 et 21 septembre 2021 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM. Michel Dumas et Claude Guay de l'Alliance et M. Daniel Pelletier, de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques débute avec l'échéancier du plan global par livraison et indique que l'exécution de la livraison 2 progresse comme prévu. Ils sont à réfléchir à la planification de la livraison 2.5. L'indicateur est au vert. Quant aux indicateurs du chantier basé sur la feuille de route du 12 août, il n'y a aucun bloquant stratégique, l'indicateur est au vert. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global et indique que malgré certains défis au niveau de la conversion, l'exécution du programme se déroule comme prévu. L'indicateur est au vert. En ce qui a trait aux projets connexes à CASA, M^{me} Foldes-Busque rappelle qu'un moratoire a été mis en place le 1^{er} septembre dernier afin de préserver la portée. Les membres échangent sur les projets connexes, dont le projet de loi 71 portant sur les véhicules hors route. Les changements dans CASA seront apportés une fois que les règlements afférents auront été adoptés, soit après l'implantation de CASA. Il faudra voir, une fois les règlements adoptés, combien de temps il faudra pour implanter ces changements dans CASA. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec les résultats des tests de la solution de la prestation électronique de service (PES) avec nos clients externes. Ceux-ci confirment la qualité de la PES et démontrent que les clients sont prêts à utiliser les services en ligne. L'indicateur est aussi au vert. Les tests auprès des entreprises devraient aussi être faits.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	Pour la conversion des données, M. Malenfant indique que nous sommes en bonne position. Le plan d'action est élaboré et les ajustements requis ont été apportés au plan global. À quinze mois de l'implantation, tous les éléments sont en place pour compléter la conversion. Les représentants de l'Alliance confirment que la situation est normale à ce stade-ci. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec le volet ressources humaines. L'indicateur en ce qui concerne la mobilisation est au vert avec un taux à 86 %. Les défis de recrutement demeurent et les résultats sont moindres que ceux escomptés, mais n'ont aucun impact sur l'échéancier global. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec le sommaire des risques de réalisation de la livraison 2. M^{me} Francine Lépinay passe en revue le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel et le sommaire des risques financiers et gestion contractuelle dont l'appréciation globale est à vert pour chacun des éléments. M^{me} Foldes-Busque termine avec le Programme d'assurance qualité de SAP et de EY et résume ce qui a été fait jusqu'à maintenant. Les indicateurs sont au vert. La présidente et chef de la direction souligne qu'une revue de projet CASA a été faite avec des représentants des Cabinets du ministre des Transports ainsi que du ministre délégué à la Transformation numérique gouvernementale le 28 septembre dernier, à la satisfaction de ces derniers. La revue de projet, qui a aussi été faite au conseil d'administration du 16 septembre, a été très positive. Tant le CA que les représentants des Cabinets se sont dit satisfaits et rassurés. La présidente et chef de la direction indique que le projet est bien positionné et qu'il est important que cette information soit véhiculée. Elle en profite pour remercier l'Alliance et souligne que ce projet est une belle expérience professionnelle qui permet de grandir et faire grandir l'organisation et de démontrer qu'il est possible de faire des grands et beaux projets au gouvernement. Les représentants de l'Alliance remercient la présidente pour son humanisme, son leadership et d'avoir su bien s'entourer. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 4.2 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Aucun élément n'est soulevé. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2022 – EFFECTIFS	M^{me} Annie Larivière de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Elle passe en revue les orientations budgétaires concernant les effectifs 2022. La cible proposée est de 3 750 ETC en respect des orientations présentées au comité de direction du 21 septembre 2021. Une tournée des vice-présidences sera faite avec la cible proposée, afin d'établir les risques budgétaires. Une gestion corporative des risques résiduels sera proposée au comité de direction du 2 novembre prochain. D'autre part, M^{me} Lépinay informe les membres que, comme demandé par le Secrétariat du Conseil du trésor, nous leur avons soumis notre plan d'action au regard de nos effectifs pour les exercices 2021-2022 à 2023-2024. Les membres approuvent la cible 2022 proposée. M^{me} Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 6 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES POINT 6.1 RISQUES OPÉRATIONNELS – CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DU TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS (VPCRSV)	M^{mes} Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel et M. Pierre-André Cyr, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, se joignent à la rencontre. MM Tremblay et Cyr passent en revue les risques liés au contrôle et à la surveillance du transport routier des personnes et des biens. Deux risques ont été évalués à faible et un risque évalué à moyen. Ceux-ci expliquent les mesures de mitigation mises en place. Les membres approuvent les risques présentés. M. Cyr quitte la rencontre.	Francine Lépinay Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6.2 RISQUES OPÉRATIONNELS – ACCÈS SÉCURITAIRES DU RÉSEAU ROUTIER (VPASRR)	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR) se joint à la rencontre. M. Yves Frenette, vice-président, introduit le point et indique qu'un nouvel exercice d'appréciation des risques de la VPASRR a été fait en fonction du nouveau modèle de prestation de services (ligne verte qui vise l'autonomie des clients et la ligne rouge qui met l'accent sur la gestion des risques en sécurité routière). MM McKenzie et Frenette passent en revue les risques. Trois risques ont été évalués à faible et cinq risques ont été évalués à moyen. Pour ces derniers, les mesures de mitigation sont passées en revue. Les membres approuvent les risques présentés. M. McKenzie quitte la rencontre	Francine Lépinay Yves Frenette
POINT 6.3 TROISIÈME RAPPORT SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES (T3 2021)	M^{me} Maranda résume le troisième rapport sur la gestion des risques. Outre les risques présentés précédemment et qui sont inclus au rapport, M^{me} Maranda précise que les risques reliés à CASA ont aussi été mis à jour, ceux-ci ayant été présentés précédemment lors du suivi de projet. M^{me} Bellenfant poursuit et explique que le plan de travail prévoyait une mise à jour des risques stratégiques. Elle rappelle que cette analyse de risques permettait de se projeter sur les cibles du plan stratégique à atteindre. Or, étant donné que le nouveau plan stratégique a maintenant des cibles annuelles et que celles-ci sont suivies via le tableau de bord sur la performance et non plus via les risques stratégiques, il est proposé de débiter une réflexion sur les risques stratégiques qui devraient être suivis par la haute-direction. Une proposition sera déposée à la fin 2022. Les membres approuvent le rapport avec un ajustement qui sera apporté sur un risque CASA, afin qu'il reflète ce qui a été présenté au suivi de projet. M^{me} Bellenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES LGCE	M^{me} Maranda présente la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} au 31 août 2021 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>. Les membres approuvent la reddition de comptes présentée. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CRC	M^{me} Caroline Auger de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques ainsi que M^{me} Caroline Pilon et M. Richard Fortin, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joignent à la rencontre. M^{me} Auger débute avec la feuille de route de la phase 1 où les travaux se déroulent comme prévu. Tous les indicateurs du chantier sont au vert. Les indicateurs par livraison sont tous aussi au vert. Par ailleurs, notons que le Centre de service en technologie de l'information (CSTI) est passé en production et tout s'est bien déroulé et les utilisateurs sont opérationnels. Les utilisateurs du CSTI sont satisfaits de la solution et sont en contrôle. M^{me} Auger souligne que c'est un beau succès d'équipe. Cette étape était un intrant important pour la mise en production de l'accès sécuritaire au réseau routier (ASRR). Le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel sont sous contrôle. Quant à l'évaluation des risques, ceux-ci sont tous au vert. M^{me} Pilon et M. Fortin expliquent ensuite les activités préparatoires permettant de mitiger les risques de déploiement de l'ASRR. Les mesures de mitigation pourront être activées en fonction des indicateurs que nous suivrons lors du déploiement. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DÉCISION – ORGANISATION DU TRAVAIL RELIÉ AUX SERVICES NUMÉRIQUES	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques revient sur un sujet discuté au comité de direction du 14 septembre dernier. Il dépose une nouvelle note dans laquelle il explique que la transformation numérique, qui est en cours à la Société, nécessite des changements aux processus de gestion de nos services numériques. Ainsi, les rôles et responsabilités des secteurs évoluent permettant de mieux répondre aux besoins des employés, clients et partenaires. En lien avec ces transformations, M. Malenfant rappelle que des rencontres se sont tenues avec les vice-présidents et les principaux leaders de transformation de chaque vice-présidence en cours d'année dont les objectifs étaient notamment de : • Préciser le modèle d'affaires de la Société dont les processus de gestion des essais; • Clarifier la notion des rôles et responsabilités des services numériques et des lignes d'affaires. Les vice-présidents avaient alors indiqué qu'ils étaient en accord avec le fait que le propriétaire de produit – Product owner, ressource de la VPRHMSN soit désigné et représente un secteur d'affaires afin d'approuver les mises en production des services numériques qui lui sont assignés. De plus, en fonction des impacts sur le processus, les scénarios et les résultats d'essais sont alors convenus avec le secteur d'affaires. Les membres du comité de direction approuvent cette façon de faire.	Karl Malenfant
POINT 10 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur les impacts que pourrait avoir la grève des ingénieurs, à compter du 14 octobre à la Société.	Comité de direction
POINT 11 DIVERS	Aucun.	
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 19 octobre à 9 h.	

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 19 octobre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Vicky Maranda, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec une modification au point 10.1 qui devient : Discussions – Opération Nez-Rouge / Manchette sur la tenue d'activités sociales.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 5 OCTOBRE 2021	L'aide-mémoire du 5 octobre 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION – ÉVOLUTION DES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TRICHERIE AUX EXAMENS THÉORIQUES	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR), se joint à la rencontre. M. Yves Frenette, vice-président, explique que la VPASRR a déjà une procédure en lien avec les cas de tricherie, et l'objectif d'aujourd'hui est de la bonifier en fonction des discussions tenues au comité de direction. M. McKenzie mentionne que cette démarche s'inscrit dans le cadre de la gestion des risques. Il décrit certaines situations de tricheries qui ont été détectées et les mesures qui ont été déployées. Afin d'être plus dissuasif et de bonifier nos approches pour soutenir les centres de services il est suggéré : • De couvrir tout le cycle du processus d'obtention du permis pour inclure l'utilisation de faux documents dans la procédure en lien avec la tricherie; • D'inscrire la mention « échec » à toutes les parties de l'examen lorsque le client est surpris à tricher; • D'introduire des conséquences plus dissuasives à la 1^{re} offense soit de doubler le délai de reprise, passant de 28 à 56 jours; • D'introduire un délai supplémentaire de 90 jours lorsqu'un client récidive en matière de tricherie. Ces ajustements pourraient être intégrés dans notre procédure et M. McKenzie souligne qu'elles sont en adéquation avec les pratiques des autres administrations. Les clients seront informés systématiquement, avant le début de l'examen, des conséquences de tricher. La mise en œuvre de la procédure ajustée serait faite au 1^{er} trimestre de 2022.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres du comité de direction approuvent les changements proposés. M. McKenzie quitte la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – GESTION DE CRISE	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel rappelle que le dernier exercice de gestion de crise remonte à janvier 2020. L'exercice 2021 a été reporté en raison de la pandémie. D'ailleurs, la gestion de la pandémie démontre la capacité de la Société à faire face à différentes situations non prévisibles. M^{me} Maranda propose aux membres du comité une démarche afin de tenir un prochain exercice en tenant compte du mode de travail hybride ainsi que l'utilisation d'outils numériques pour les moyens de communication. M. Karl Malenfant souligne qu'il existe aussi un processus gouvernemental de gestion de crise numérique. Un arrimage devra être fait avec l'équipe de sécurité numérique à cet égard afin de l'intégrer à notre processus. M. Yves Frenette mentionne aussi qu'un bilan a été fait à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier en lien avec la gestion de crise des services à la clientèle générée par la Covid-19. Certains éléments pourront aussi servir d'intrant à notre processus de gestion de crise. La présidente et chef de la direction souligne l'importance de conserver nos acquis en termes de gestion de crise et de poursuivre nos apprentissages. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS) POINT 6.1 ÉVALUATION DU NIVEAU D'INVESTISSEMENT EN SÉCURITÉ INFORMATIQUE	M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques présente l'évaluation du niveau d'investissement en sécurité informatique. Ce point est traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 6.2 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES	M. Malenfant présente le plan de continuité des affaires. Ce point est traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 6.3 TABLEAU DE BORD – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	M. Malenfant présente le rapport semestriel portant sur la sécurité de l'information. Ce point est traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Malenfant passe en revue l'analyse de la performance du portefeuille des projets TI 2021. Globalement : • 24 projets en cours et dont l'appréciation globale est à vert; • La projection pluriannuelle des projets en cours et en planification respecte les budgets autorisés; • Des investissements de 23 M\$ sont prévus en 2021 malgré une projection de 27,1 M\$, dû à la pénurie de main-d'œuvre; • La gestion du portefeuille de projet par cycle de 3 mois, déployé à l'été, permettra d'arrimer la charge/capacité des ressources tout en tenant compte des priorités organisationnelles.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – BAROMÈTRE NUMÉRIQC	M. Malenfant résume la stratégie de transformation numérique gouvernementale qui se décline en 3 volets : • Le Baromètre NumériQc : Permet notamment de mesurer et partager publiquement les avancées en lien avec la transformation numérique; • Le plan de transformation numérique gouvernemental : Dépôt prévu en 2022 qui couvrira les différents volets stratégiques de la transformation numérique suivants : transformation organisationnelle, culture organisationnelle, l'expérience client, la pratique de l'innovation et la gestion des données et la sécurité de l'information. • Les fondations numériques gouvernementales : regroupement des projets à portée gouvernementale tels que le Service québécois d'identité numérique, la reconnaissance faciale et la plateforme de développement moderne. En ce qui concerne le plan de transformation numérique gouvernemental, la présidente et chef de la direction souligne que ce plan est un levier à notre plan stratégique et qu'il faudra être vigilant afin que le plan stratégique de la Société soit notre guide et éviter la confusion que pourrait générer le plan de transformation numérique versus notre plan stratégique.	Karl Malenfant
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction indique que les membres du comité conjoint CTI/CAPV réfléchissent à la façon d'intégrer des membres d'autres comités du conseil d'administration lors de la présentation du projet CASA. Les vice-présidents affaires concernés devraient aussi prendre part aux présentations. Enfin, la présidente et chef de la direction souligne le début de la campagne Entraide.	Nathalie Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION (SUITE)	M. Karl Malenfant propose aux membres que, tout comme l'an passé, dans le cadre de la vaccination contre la grippe, les employés soient invités à se faire vacciner dans les pharmacies ou cliniques. Un remboursement de 9 \$ leur sera offert sur présentation du reçu. Les membres du comité sont d'accord avec la proposition. M. Malenfant informe les membres qu'il enverra une note aux membres du comité de direction en lien avec la tenue du sondage organisationnel. Il sera notamment proposé de tenir deux sondages par année (printemps/automne). Ceux-ci seraient cependant plus courts que les sondages tenus précédemment. Le sujet sera inscrit au prochain comité de direction. M. Simard informe les membres d'un dossier client qui sera médiatisé.	Comité de direction
POINT 10 DIVERS POINT 10.1 DISCUSSIONS – OPÉRATION NEZ-ROUGE / MANCHETTE SUR LA TENUE D'ACTIVITÉS SOCIALES	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière informe les membres que l'Opération Nez-Rouge reprendra ses activités cette année en respect des règles sanitaires. La présidence d'honneur sera assurée par Desjardins. M. Leclerc échange avec les membres sur la participation des employés de la Société à cette activité bénévole versus la manchette qui a été publiée dans l'intranet à l'effet que la Société ne recommandait pas, pour le moment, d'organiser ni d'être l'instigateur d'activités de nature sociale en présentiel. Les membres échangent sur ces deux éléments. Étant donné le contexte de la pandémie, il est décidé que pour cette année, il n'y aura pas de promotion pour des participations en groupe d'employés pour l'opération Nez-Rouge. Toutefois, les employés pourront participer à titre personnel pour cette opération bénévole. Pour la manchette intranet, les membres du comité de direction échangeront avec leur comité de gestion afin de les sensibiliser aux respects des règles sanitaires dans le cadre des activités sociales qui pourraient être tenues plutôt que restreindre ce type d'activités.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10.2 INFORMATION – PALMARÈS DES ENTREPRISES LES PLUS ADMIRÉES AU QUÉBEC 2021	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, informe les membres du comité que le Palmarès des entreprises les plus admirées, mené par la firme Léger, a été publié au printemps dernier. Ce palmarès propose une analyse de la réputation pour des entreprises au Québec et Canada. Pour 2021, la Société continue de se positionner avantageusement dans le top 5 des entreprises les plus admirées en regard des organisations publiques, des banques et des assureurs, et elle occupe le 50^e rang sur 330 entreprises du Québec et Canada. M. Morand souligne la progression de la Société depuis 2014 où nous étions alors au 95^e rang.	Guillaume Morand
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 11.1 SUIVI FINANCIER – AOÛT 2021	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Suivi financier – Août 2021</i> .	Francine Lépinay
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 2 novembre 2021, à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 2 novembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Olivier Bouchard, VPRHMSN

Catherine Bourque-Barrette, VPRHMSN

Annie Larivière, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajouts suivants au point divers : 7.1 : Projet de Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives (PL 4) – M^{me} Gisèle Gauthier 7.2 : Projet de Loi édictant la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et modifiant d'autres dispositions (PL 6) – M. Karl Malenfant	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 19 OCTOBRE 2021	L'aide-mémoire du 19 octobre 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 DÉCISION - BUDGET 2022 POINT 4.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT	M^{me} Annie Larivière de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel et M^{me} Catherine Bourque-Barrette, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel fait la synthèse des projets d'investissements 2022 : • Poursuite de 31 projets autorisés en 2021 ou avant; • 18 nouveaux projets retenus selon les critères suivants : ○ Continuité des opérations de la Société; ○ Engagement de la Société (Lois, règlements et ententes); ○ Contribution au plan stratégique; ○ Rentabilité financière. • Enveloppe de 12,7 M\$ pour des projets TI – Plan de base à prioriser en cours d'année. Elle poursuit avec la capacité des projets. Selon la planification, la capacité de réalisation est au vert. Des rencontres trimestrielles se tiendront afin de prioriser les projets en TI – Plan de base.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT (SUITE)	M^{me} Lépinay passe en revue chacun des nouveaux projets de postes et aires de contrôles ainsi que les projets administratifs, et les vice-présidents apportent des précisions et répondent aux questions lorsque requis. M^{me} Catherine Bourque-Barrette poursuit et passe en détail les nouveaux projets TI du plan de base. Elle précise que ceux-ci feront l'objet d'une priorisation, selon la disponibilité des ressources notamment. Elle poursuit ensuite avec les investissements reliés à CASA et CRC. Il est recommandé de soumettre au conseil d'administration : • Le budget pour des projets d'investissements de 164,3 M\$ pour 2022 soit : ○ 12,5 M\$ pour les postes et aires de contrôle routier; ▪ 9,8 M\$ pour les projets qui se poursuivent; ▪ 2,7 M\$ pour les nouveaux projets. ○ 32,1 M\$ pour les projets administratifs; ▪ 17,8 M\$ pour les projets qui se poursuivent; ▪ 14,3 M\$ pour les nouveaux projets. ○ 27,4 M\$ pour les projets en technologies de l'information; ▪ 14,7 M\$ pour les projets qui se poursuivent, dont 7,5 M\$ pour le projet Solution CRC; ▪ 12,7 M\$ pour l'enveloppe des projets à définir en cours d'année. ○ 92,3 M\$ pour le projet CASA. Les membres approuvent la recommandation.	
POINT 4.2 RISQUES BUDGÉTAIRES	M^{me} Annie Larivière poursuit avec les risques budgétaires. Elle rappelle les orientations budgétaires convenues au comité de direction du 5 octobre dernier.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 RISQUES BUDGÉTAIRES (SUITE)	Pour la cible d'effectif 2022, une cible de 3 750 ETC est proposée, incluant une contingence de 32 ETC pour un risque évalué à 202 ETC. Ce risque sera géré corporativement et intégré dans la gestion globale de nos risques, en tenant compte de la pénurie de main-d'œuvre. Pour les autres dépenses, après échanges avec les membres du comité direction, un élément identifié dans les risques budgétaires sera plutôt intégré aux demandes. Ainsi, 6,9 M\$ ont été identifiés en risques budgétaires. Une contingence de 3 M\$ servira à couvrir ce risque. À noter que par le passé, la contingence n'a jamais été utilisée pour des risques équivalents. Quant aux projets d'investissements présentés précédemment, le budget 2022 permet d'inclure la portion non capitalisable de 25 M\$. Le budget des frais d'administration s'élève à 544,2 M\$ et correspond à un taux de croissance de 2,9 %, ce qui est comparable à d'autres organismes. Les membres du comité approuvent les orientations proposées. Les invitées quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 5 DÉCISION – SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ 2021	M. Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joint à la rencontre. M. Malenfant rappelle qu'antérieurement, le sondage auprès des employés était annuel. Or, comme l'expérience employé est un enjeu stratégique incontournable, il est nécessaire de faire évoluer la formule actuelle du sondage organisationnel afin de bien appuyer nos approches et stratégies en matière d'expérience employé pour les prochaines années. Ainsi, il est proposé de faire deux sondages par année auprès de tous les employés, plus courts, en y intégrant de nouveaux énoncés qui permettront une meilleure lecture de certains éléments. La séquence proposée est la suivante : • Printemps – 46 énoncés selon les thèmes : ○ Mobilisation ○ Santé et bien-être au travail ○ Environnement de travail	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ 2021 (SUITE)	• Automne – 45 énoncés selon les thèmes : ○ Mobilisation ○ Pratiques de gestion. Les membres échangent sur certains éléments. Ils soulignent qu'il sera important de s'assurer de mesurer la collaboration entre les pairs et le travail d'équipe dans le sondage du printemps. Ce thème sera ensuite intégré aux sondages statutaires de l'automne. Les membres recommandent la formule proposée ainsi que le nouveau questionnaire. M. Bouchard quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction souligne et félicite le retour de la chaîne CASA dans l'intranet qui permet de suivre l'évolution et les avantages du projet CASA. Elle souligne aussi l'appréciation reçue d'une cliente quant à l'adaptation de nos processus d'examen que nous faisons pour les clientèles ayant certaines difficultés ou handicaps. La présidente et chef de la direction félicite les équipes. La présidente et chef de la direction félicite M^{me} Marie-Christine Dolbec de la VPASRR qui est l'une des trois finalistes dans la catégorie « Recrue de l'année » dans le cadre des Prix reconnaissance 2021 du Forum des jeunes de la fonction publique. Enfin, elle termine en soulignant son appréciation de la visite des locaux du Centre administratif SAAQ-Montréal. Elle remercie les gens qui lui ont fait visiter ces lieux et elle félicite les équipes qui ont travaillé sur ce projet. Elle rappelle que ce projet devient une belle vitrine pour les futurs aménagements de la Société.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DIVERS POINT 7.1 PROJET DE LOI RENFORÇANT LA GOUVERNANCE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT ET MODIFIANT D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES (PL 4)	M^e Gisèle Gauthier informe les membres des principaux changements proposés dans le cadre du projet de Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives (PL 4). Pour la Société, il y a peu d'impacts et certains ajustements proposés étaient déjà instaurés dans notre gouvernance. Lorsque le projet de loi sera sanctionné, nous apporterons des changements à notre règlement sur la gouvernance afin d'y refléter certains ajustements de concordance.	Gisèle Gauthier
POINT 7.2 PROJET DE LOI ÉDICTION LA LOI SUR LE MINISTÈRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DU NUMÉRIQUE ET MODIFIANT D'AUTRES DISPOSITIONS (PL 6)	M. Karl Malenfant résume les principaux changements qu'apportera le projet de Loi édictant la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique et modifiant d'autres dispositions (PL 6). Il permettra notamment la création du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, et Infrastructures technologiques Québec sera intégré à ce ministère. Le sous-ministre du ministère de la Cybersécurité et du Numérique agira à titre de dirigeant principal de l'information. Ces changements auront peu d'impacts sur les affaires de la Société.	Karl Malenfant
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 8.1 NOTE SUR LES VÉHICULES AUTONOMES *	M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, dépose le document <i>Note sur les véhicules autonomes</i>.	Dave Leclerc
POINT 8.2 NOTE SUR LA FORMATION DE RAFFRAÎCHISSEMENT POUR MOTOCYCLISTES *	M. Leclerc dépose le document <i>Note sur la formation de rafraîchissement pour motocyclistes</i>.	Dave Leclerc
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 16 novembre à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 16 novembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sébastien Boiteux, DGP

Sylvain Cloutier, VPRHMSN

Gleb Dubovets, CASA-Alliance

Michel Dumas, CASA - Alliance

Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN

Nadia Fournier, VPAPSPR

Claude Guay, CASA - Alliance

Annie Larivière, VPFCO

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Vicky Maranda, VPFCO

Daniel Pelletier, DVIEP

Jean Ricard, VPIA

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 2 NOVEMBRE 2021	L'aide-mémoire du 2 novembre 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 CASA POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET	M^{me} Caroline Foldes-Busque et M. Sylvain Cloutier de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM. Gleb Dubovets, Michel Dumas et Claude Guay de l'Alliance et M. Daniel Pelletier, de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques débute avec l'échéancier du plan global par livraison et indique que l'exécution de la livraison 2 progresse comme prévu et que l'indicateur est au vert. Il précise que la planification préliminaire de la livraison 2.5 permettra de faire du parallélisme avec la livraison 2. Pour les indicateurs du chantier basé sur la feuille de route du 10 novembre 2021, l'indicateur est au vert bien que le défi des ressources humaines demeure toujours à surveiller. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global pour la 1^{re} partie : phase de construction de la solution. L'indicateur est au vert. Elle poursuit ensuite avec les composantes du plan global soit : • <u>L'appréciation générale des cycles de réalisation</u> L'indicateur est au vert et les cycles de réalisations progressent comme prévu. Le cycle 13 est terminé. Les cycles 14,15 et 16 sont bien remplis et le dernier cycle (17) est prévu à titre de marge de manœuvre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	<u>La conversion des données</u> L'appréciation globale est à jaune. Le plan d'action détaillé a été élaboré et les travaux se poursuivent permettant ainsi de livrer l'ensemble de la portée dans les délais. À la suite d'une question d'un membre, M. Malenfant précise qu'en mars/avril 2022, soit après avoir terminé les essais pleins volume, l'indicateur pourrait devenir vert, dépendamment des résultats. <u>La stratégie globale des tests est à vert ainsi que la préparation des tests intégrés</u> La préparation des tests est en finalisation et cette phase de tests, de bout en bout, à 12 mois de la mise en production, constitue une bonne pratique qui permet de mitiger les risques. M. Karl Malenfant souligne que son équipe a rencontré les vérificateurs externes et internes ainsi que l'équipe de contrôle interne afin d'expliquer les travaux en cours et convenir avec eux d'un arrimage quant aux validations qu'ils auront à faire. Une autre rencontre est prévue en décembre afin de convenir d'un plan de vérification qui sera intégré à nos travaux, et ce, afin de permettre aux vérificateurs d'être présents au bon moment. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation globale des activités structurantes du plan global pour la 2^e partie : Phase préparatoire au déploiement (volet CASA). L'indicateur est au vert. Elle termine avec le volet ressources humaines. Le défi est continu, mais nos marges de manœuvre nous permettront d'atteindre nos objectifs. Le rythme de vélocité est maintenu. M. Sylvain Cloutier poursuit avec les risques de réalisation de la livraison 2 actualisés au 4 novembre 2021. M^{me} Francine Lépinay poursuit et passe en revue le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel et le sommaire des risques financiers et gestion contractuelle dont l'appréciation globale est à vert pour chacun des éléments. M^{me} Foldes-Busque termine avec le Programme d'assurance qualité de SAP et de EY et résume ce qui a été fait jusqu'à maintenant. Les indicateurs sont au vert. MM. Dubovets, Dumas et Guay quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4.2 INFORMATION – ACTUALISATION DES BÉNÉFICES	M^{me} Annie Larivière, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joint à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel introduit ce point et souligne que cet exercice rigoureux permet d’obtenir une estimation précise des bénéfices reliés à CASA. Des joueurs clés de la VPASRR, de la VPFÇO, de la VPCRSV et CASA ont été impliqués dans l’analyse et ont fait consensus. M^{me} Lépinay passe en revue les principaux éléments ayant évolué depuis la dernière révision. M^{me} Larivière poursuit avec les principales caractéristiques financières du projet. Elle passe ensuite en détail les bénéfices du projet par livraison et par catégorie. M^{me} Lépinay termine avec le sommaire des risques. Tout au long de la présentation, M^{mes} Lépinay et Larivière répondent aux questions et commentaires des membres du comité et conviennent d’apporter certains ajustements au document. M^{mes} Foldes-Busque et Larivière et M. Cloutier quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 4.3 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Aucun élément n’est soulevé. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction et Daniel Pelletier
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE – T3 2021	M. Sébastien Boiteux, de la direction générale de la performance se joint à la rencontre. Il passe en revue chacune des sections du tableau de bord et les membres commentent certains résultats. <u>Sécurité routière</u> M. Leclerc mentionne une détérioration du bilan routier pour le mois d’octobre et M. Simard confirme que les demandes d’indemnisation sont aussi en augmentation. Dans la section partenariat, il est convenu que la mesure de leur satisfaction sera faite deux fois par année pour les partenaires stratégiques, et une fois par année pour les partenaires opérationnels. Chacun des secteurs validera à nouveau les partenaires identifiés.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE – T3 2021 (SUITE)	<u>Expérience client</u> L'indice de satisfaction globale de la clientèle est à 8,4/10. Bien que ce résultat soit très bon, les membres conviennent qu'il faudra poursuivre nos efforts pour atteindre la cible 2025 du plan stratégique qui est de 9/10. Pour la Déclaration de services aux citoyens, M. Frenette mentionne que pour l'accès au réseau routier, beaucoup de plaintes sont reliées aux délais d'attente pour le téléphone. Il mentionne que l'implantation du Centre de relations clients (CRC) devrait amenuiser cet irritant puisque les employés seront notamment mieux outillés. <u>Expérience employé</u> La charge de travail est à surveiller. Tous s'entendent sur le fait que le recrutement est difficile. Le taux de roulement est aussi à la hausse. Certains membres expliquent que plusieurs employés vont travailler dans le secteur privé pour recevoir une meilleure rémunération. La sécurité d'emploi n'est plus nécessairement un élément d'attraction/rétention. <u>Financier</u> Aucun commentaire. M. Boiteux quitte la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction félicite M^{me} Marie-Christine Dolbec, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier qui a remporté les honneurs dans la catégorie « Recrue de l'année » lors de la cérémonie des Prix reconnaissance 2021 du Forum des jeunes de la fonction publique québécoise! La présidente informe les membres que le Projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions (amélioration des services) est programmé pour un Conseil des ministres de janvier 2022. Enfin, la présidente et chef de la direction fait un tour de table à la suite de l'annonce du gouvernement quant au retour au travail en mode hybride à compter de novembre et des rencontres de gestionnaires qui se sont tenues à cet effet. Elle rappelle que : • Les leaders réintégreront le milieu de travail le 1^{er} décembre afin de préparer l'arrivée des employés; • Retour de façon séquentielle et sur une base volontaire des employés entre le 5 et le 28 janvier 2022 en fonction de leur archétype; • Les employés des secteurs de la téléphonie demeureront en télétravail pour l'instant. Les membres indiquent que dans l'ensemble c'est positif et qu'il y aura du cas par cas à gérer, mais rien de majeur et que nous nous ajusterons graduellement. Les membres en profitent pour féliciter les équipes qui ont préparé les rencontres auprès des gestionnaires. M. Yves Frenette termine en informant les membres que c'est cette fin de semaine que sera implanté le Centre de relation client à la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier. Les équipes sont prêtes.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES POINT 7.1 RISQUES OPÉRATIONNELS – AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE (VPAPSPR)	M^{me} Nadia Fournier, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. M. Dave Leclerc, vice-président, résume les risques opérationnels de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière. La majorité des risques qui sont présentés sont évalués à faible. Pour les risques évalués à moyen, M. Leclerc explique les mesures de mitigation et de contrôles à venir. M^{me} Fournier quitte la rencontre.	Dave Leclerc Francine Lépinay
POINT 7.2 RISQUES OPÉRATIONNELS – AFFAIRES JURIDIQUES (DGAJ)	M ^{me} Gisèle Gauthier, directrice générale, résume les risques opérationnels de la direction générale des affaires juridiques. Les risques sont à vert.	Gisèle Gauthier Francine Lépinay
POINT 7.3 RISQUES OPÉRATIONNELS – INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE (VPIA)	M. Jean Ricard de la vice-présidence à l'indemnisation des accidentés (VPIA) se joint à la rencontre. Il résume les risques de la VPIA. Un seul des risques présentés est évalué à moyen et M. Ricard explique les mesures mises en place afin de mitiger ce risque. M. Ricard quitte la rencontre.	Martin Simard Francine Lépinay
POINT 7.4 RISQUES FINANCIERS ET D'ASSURANCE (VPFCO)	M^{me} Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre et présente les risques financiers et d'assurance. Tous les risques sont évalués à vert. M^{me} Malenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 7.5 QUATRIÈME RAPPORT SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES (T4 2021)	M^{me} Maranda résume les faits saillants du 3^e rapport trimestriel sur la gestion des risques. L'ensemble des risques moyens fait l'objet d'actions planifiées suffisantes et adéquates afin de ramener la situation acceptable M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DIVERS	Aucun.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 9.1 RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 SEPTEMBRE 2021	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>Résultats financiers au 30 septembre 2021</i> .	Francine Lépinay
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	Les prochaines séances du comité de direction se tiendront le 23 novembre (budget 2022) et le 30 novembre 2021 (CD régulier).	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION – BUDGET 2022

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 novembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invitées : Annie Larivière, VPFCO

Marie-Hélène Malenfant, VPFCO

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Absence

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 BUDGET 2022 ET CADRE FINANCIER 2022-2026	M^{mes} Annie Larivière et Marie-Hélène Malenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel souligne d'abord l'excellent travail des équipes dans ce dossier. Elle poursuit et présente le contexte externe et interne qui a été considéré dans l'élaboration du budget. Les membres échangent sur certains éléments et des bonifications sont suggérées. M^{me} Larivière poursuit avec les frais d'administration consolidés du budget 2022 et elle explique les hypothèses qui ont été considérées soit : • Fin des effectifs temporaires liés à la Covid-19 • La croissance globale des salaires de 3,5 % • L'indexation des autres dépenses de 2 % • Une contingence de 3 M\$ Elle poursuit avec la synthèse des projets d'investissements 2022 qui s'élèvent à 164,1 M\$. M^{me} Larivière passe en revue le budget 2022 du Fonds d'assurance alors que M^{me} Malenfant explique l'état des variations de l'excédent cumulé prévisionnel. Pour le budget 2022, le taux de financement est de 101 % et le taux de capitalisation projeté est de 130 %. M^{me} Larivière poursuit avec le budget 2022 de la Société. Les invitées terminent avec le cadre financier 2022-2026 de la Société et du Fonds d'assurance avec les principales hypothèses qui ont été considérées. Pour la Société, comme prévu, la poursuite du remboursement du déficit cumulé recommencera à partir de 2025. Pour le Fonds d'assurance, le taux de financement est stable alors que le taux de capitalisation passerait de 130 % en 2022 à 136 % en 2026, ce qui indique que le Fonds d'assurance sera bien positionné pour une possible remise de capitalisation en 2024.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	Les membres échangent sur la recommandation proposée. Ainsi, considérant que : • Les budgets 2022 du Fonds d'assurance et de la Société : ○ Répondent aux priorités de la Société ○ Permettent une gestion corporative des risques jugée acceptable • Des discussions sont en cours avec le ministère des Finances pour convenir : ○ Du retour des excédents budgétaires et de l'échéancier du remboursement du déficit cumulé de la Société ○ Du financement de Contrôle routier ○ Du régime d'emprunt • Le cadre financier 2022-2026 de la Société doit dorénavant être approuvé par le Conseil d'administration de la Société Il est recommandé de soumettre pour approbation au conseil d'administration : • Les budgets 2022 suivants : ○ Fonds d'assurance : ▪ Des produits de 1 868,1 M\$, des charges de 1 584,1 M\$, une remise de l'excédent de capital de 523,1 M\$ pour un déficit de 239,1 M\$ après remise de l'excédent de capital ▪ Des immobilisations de 16,5 M\$ ○ Société : ▪ Des revenus de 308,9 M\$ et des charges de 334,8 M\$, pour un déficit de 25,9 M\$ ▪ Des immobilisations de 129,2 M\$ ○ Projets d'investissement de 164,1 M\$: ▪ Postes et aires de contrôle routier : 12,3 M\$	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	▪ Projets administratifs : 32,1 M\$ ▪ Projets en technologies de l'information : 27,4 M\$ ▪ Projet CASA : 92,3 M\$	
	• Cadre financier 2022-2026 de la Société : ○ 2023 : des revenus de 326,4 M\$ et des charges de 356,3 M\$, pour un déficit de 29,9 M\$ ○ 2024 : des revenus de 337,2 M\$ et des charges de 349,9 M\$, pour un déficit de 12,7 M\$; ○ 2025 : des revenus de 348,2 M\$ et des charges de 346,5 M\$, pour un excédent de 1,7 M\$ ○ 2026 : des revenus de 359,1 M\$ et des charges de 351,9 M\$, pour un excédent de 7,2 M\$.	
POINT 3 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction souligne et félicite le travail des équipes dans le cadre de l'implantation du Centre de relation avec la clientèle (CRC) auprès de la clientèle externe de l'accès sécuritaire au réseau routier. Depuis lundi, c'est près de 600 employés de la VPASRR qui utilisent ce nouvel outil qui saura améliorer tant l'expérience client que l'expérience employé. Les membres soulignent que ce projet a été travaillé en collégialité. M. Martin Simard indique que ce projet pourrait être présenté aux collègues du Centre d'expertise des grands organismes, puisque certains de ceux-ci songent à implanter ce type d'outil.	Comité de direction
POINT 4 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le 30 novembre 2021.	

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 30 novembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
Yves Frenette, VPASRR
Gisèle Gauthier, DGAJSG
Dave Leclerc, VPAPSPR
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Guillaume Morand, DGP
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités : Caroline Auger, VPRHMSN
Sébastien Boiteux, DGP
Béatrice Farand, VPAPSPR
Richard Fortin, VPASRR
Vicky Maranda, VPFCO
Caroline Pilon, VPASRR
Claudette Viau, VPRHMSN

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES AIDE-MÉMOIRES DES 16 ET 23 NOVEMBRE 2021	Les aide-mémoires des 16 et 23 novembre 2021 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Les membres prennent connaissance et commentent le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 4 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CRC	M^{me} Caroline Auger de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, ainsi que M^{me} Caroline Pilon et M. Richard Fortin, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à la rencontre. M^{me} Auger débute avec la feuille de route de la phase 1 où les travaux se déroulent comme prévu. Tous les indicateurs du chantier sont au vert. Les indicateurs par livraison sont aussi tous au vert à l'exception de la livraison 2 de la VPASRR qui est à surveiller. Toutefois, l'ajustement à la stratégie de mise en œuvre sera confirmé en décembre 2021 et l'indicateur pourra être revu à ce moment. M. Fortin poursuit avec le passage en production de la 1^{re} livraison de l'ASRR qui a permis la migration de près de 500 utilisateurs vers la nouvelle solution. Le passage en production s'est effectué sans incident majeur. Après une semaine, tous les indicateurs sont au vert. M. Fortin explique les conditions mises en place afin que ce soit un succès et il passe en revue les améliorations qu'apporte cette solution concernant l'expérience client, l'expérience employé et la performance. M^{me} Pilon souligne que les équipes étaient bien préparées et qu'un plan d'action, avec plusieurs mesures de mitigation des risques, avait été élaboré et chacun des intervenants du plan d'action était imputable. Elle a par la suite présenté les prochaines étapes à la suite des excellents résultats obtenus depuis la mise en production. Il y aura une certaine période d'adaptation pour l'appropriation des outils et les fonctionnalités des prochaines livraisons qui nous permettront d'aller chercher toute l'agilité possible. M. Fortin termine avec les commentaires des superutilisateurs, utilisateurs et clients qui sont très positifs.	Karl Malenfant Yves Frenette Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 INFORMATION – SUIVI DU PROJET CRC (SUITE)	M^{me} Auger termine avec le suivi financier ainsi que l'utilisation du véhicule contractuel qui sont sous contrôle. Quant à l'évaluation des risques, ceux-ci sont tous au vert. La présidente et chef de la direction tient à reconnaître le travail des leaders dans ce projet. Elle les félicite pour ce travail extraordinaire qui a été fait de façon lucide et réaliste avec un leadership de proximité. Les équipes étaient très bien préparées, ce qui est une clé de leur succès et celles-ci ont toutes les raisons d'être fiers de cette belle réalisation. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 5 DÉCISION – RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021 – ORIENTATIONS	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance propose un processus en vue de la réalisation du rapport annuel de gestion (RAG) 2021. Il souligne que ce sera le 1^{er} RAG en lien avec notre nouveau plan stratégique 2021-2025. Une rencontre de lancement aura lieu avec les répondants de tous les secteurs d'ici quelques jours. Les vice-présidents seront sollicités à deux moments soit : • En janvier 2022 pour convenir des réalisations en lien avec l'atteinte des objectifs du plan stratégique; • En mars 2022, pour recevoir leurs commentaires à la suite d'une 1^{re} lecture du RAG sans les états financiers. Une table des matières est aussi proposée aux membres. Les membres du comité approuvent les orientations proposées.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – JOURNÉE D’ACCUEIL 360 – DÉROULEMENT	M^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques et M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent à la rencontre. M^{mes} Viau et Farand proposent aux membres du comité le déroulement détaillé des cafés virtuels de l’accueil 360. Les membres commentent la formule et des ajustements sont suggérés. Pour le calendrier de rattrapage, il est retenu de faire des groupes de 250 personnes et de diviser les groupes en tables virtuelles et où un vice-président pourrait être présent afin de permettre les échanges et répondre aux questions. Cela impliquera la tenue de 6 cafés virtuels. Une fois le rattrapage effectué, la formule pourra être revue en mode hybride au choix des employés. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – PLAN D’ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022-2025 – STRATÉGIE	M. Sébastien Boiteux, de la direction générale de la performance se joint à la rencontre. Il rappelle que le plan d’action en développement durable (PADD) de la Société vient à échéance le 31 décembre 2021 et découle de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2021. Le plan d’action 2022-2025 de la Société découlera de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2022-2027 qui est en finalisation et sera arrimé avec notre plan stratégique. Selon ce qui se dessine, la mission de la Société permettra de contribuer directement à 3 orientations sur 5. Le prochain PADD assurera la continuité des engagements pris dans le PADD 2021 et s’appuiera principalement sur les chantiers et initiatives dont les travaux sont projetés ou déjà amorcés au sein de la Société. M. Boiteux termine avec les prochaines étapes en vue de la présentation du PADD au comité de direction du printemps 2022.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES	MM. Morand et Boiteux poursuivent avec le dossier portant sur l’allègement réglementaire et administratif pour les entreprises mis en place par le gouvernement du Québec dans sa volonté de réduire le fardeau réglementaire et administratif pour les entreprises. La Société a collaboré aux objectifs gouvernementaux et nous poursuivrons nos travaux en ce sens. Un plan d’action devra être élaboré afin de s’arrimer avec les nouveaux objectifs fixés par le gouvernement. Il a été convenu avec le Ministère de l’Économie et de l’Innovation que ce plan sera produit d’ici la fin 2022 afin de pouvoir tenir compte de la modernisation de nos services qui permettra de considérer les améliorations prévues et les bénéfices à venir pour les entreprises. Les membres conviennent qu’il y aura lieu d’identifier les bonnes personnes qui prendront part aux travaux portant sur le plan d’action ainsi que la bonne séquence puisque certains éléments ont déjà été identifiés dans le cadre des travaux de CASA. M. Boiteux quitte la rencontre	Guillaume Morand
POINT 9 INFORMATION – BILAN DE LA CAMPAGNE ENTRAIDE 2021	M^{me} Viau se joint à nouveau à la rencontre afin de dresser le bilan de la campagne Entraide 2021 qui s’est tenue du 18 octobre au 5 novembre 2021. L’objectif financier a été atteint avec des dons de 110 100 \$ sur un objectif de 100 000 \$. Il en est de même pour le nombre de dons majeurs qui a été de 22 donateurs sur un objectif de 20. Quant au nombre total de donateurs, l’objectif de 1 300 donateurs n’a pas été atteint avec 1 207 donateurs. M^{me} Viau poursuit avec les bons coups et les pistes d’amélioration. Elle souligne l’importance que les répondants identifiés soient disponibles durant cette période. Les membres félicitent et remercient M^{me} Viau et le comité Entraide pour leur engagement dans cette campagne. M^{me} Viau quitte la rencontre.	Claudette Viau

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES LGCE	M^{me} Vicky Maranda, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre et présente la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} septembre au 31 octobre 2021 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>. Les membres approuvent la reddition de comptes présentée. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 INFORMATION – PLANIFICATION 2022 DES AJUSTEMENTS À L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DE LA SOCIÉTÉ	M. Malenfant fait part aux membres des impacts de la préparation et coordination rigoureuse d'activités, et de ressources requises, lors de réorganisations administratives. Ces réorganisations touchent aussi différents outils technologiques de la Société et de ses partenaires dont Infrastructures technologiques Québec. Dans un contexte où plusieurs équipes seront mises à contributions pour la livraison 2 de CASA dans la prochaine année, ainsi que le moratoire de changements à la solution CASA qui en découle, le nombre de réorganisations administratives pouvant être réalisées en 2022 s'en trouve diminuées. Ainsi, pour la prochaine année, il est proposé de rationaliser les réorganisations administratives et celles-ci seront traitées le 7 avril et le 2 juin 2022. Les secteurs pourront quand même apporter des ajustements à leurs structures à d'autres dates, mais celles-ci ne se refléteront pas dans les systèmes. Les membres sont en accord avec la proposition.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DE PROJETS	M. Malenfant poursuit avec l'analyse de la performance du portefeuille des projets TI 2021. Tous les projets du portefeuille se portent bien et respectent les différents cadres de gouvernance. La projection pluriannuelle des projets en cours et en planification respecte les budgets autorisés. La projection annuelle 2021 des projets TI est de 26,3 M\$. M. Malenfant précise qu'en fonction de la consommation mensuelle, et en tenant compte de la pénurie de main-d'œuvre, nous devrions plutôt atteindre un coût projeté d'environ 21 M\$. Ces résultats sont les meilleurs depuis les 5 dernières années.	Karl Malenfant
POINT 13 INFORMATION – TABLEAU DE BORD – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS)	Ce point est traité à huis clos.	Karl Malenfant
POINT 14 INFORMATION – BILAN DE SANTÉ DES OPÉRATIONS DE BASE	M. Malenfant poursuit avec le bilan de santé des opérations de base. Globalement, tout est sous contrôle. Un des défis est de maintenir et exploiter deux plateformes en simultané. L'autre défi, en 2022, sera de conserver les ressources qui œuvrent dans les systèmes patrimoniaux. M. Malenfant termine avec la disponibilité du service d'accès aux applications du patrimoine et aux applications CASA. Il souligne que depuis le 3^e trimestre 2020, les objectifs de niveaux de services ont toujours été atteints avec les applications CASA.	Karl Malenfant
POINT 15 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction échange avec les membres sur le retour au travail hybride à compter du 1 ^{er} décembre pour certains employés et les questionnements qui ont été soulevés à cet égard. Il est d'ailleurs proposé qu'un courriel d'information soit envoyé aux employés, avant le congé des fêtes, afin de leur rappeler certains détails techniques reliés au retour au travail en mode hybride.	Comité de direction
POINT 16 DIVERS	Aucun.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 17 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 17.1 CERTIFICATION SAP	M. Malenfant dépose le document Certification SAP. Il précise que cette certification est de niveau 1 et que nous travaillons à obtenir la certification 2 qui nous permettrait d'être traités en priorité advenant une panne.	Karl Malenfant
POINT 18 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 14 décembre à 9 h.	

AIDE-MÉMOIRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 14 décembre 2021

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Jean-Philippe McKenzie, intérim VPASRR

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Julie Bédard, VPRHMSN

Damien Bilodeau, VPRHMSN

Olivier Bouchard, VPRHMSN

Josée-Anne Castonguay, VPRHMSN

François Fortin, VPCRSV

Claudette Viau, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec des modifications aux titres des points 4 et 5 qui deviennent : 4. Décision – Phases de transition relatives à la gestion du stationnement au siège social en mode hybride 5. Discussions – Centre de santé – Projet pilote	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 30 NOVEMBRE 2021	L'aide-mémoire du 30 novembre 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres prennent connaissance du suivi des dossiers à présenter au comité de direction.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION – PHASES DE TRANSITION RELATIVES À LA GESTION DE L'UTILISATION DU STATIONNEMENT AU SIÈGE SOCIAL EN MODE HYBRIDE	M ^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joint à la rencontre afin de faire part aux membres des orientations au regard de l'utilisation du stationnement du siège social pour le retour au travail en mode hybride. Tout au long de la présentation, plusieurs échanges se sont tenus. Au terme de ceux-ci, il est retenu comme orientations: - Poursuite de la gratuité du stationnement aux employés utilisateurs jusqu'au 31 janvier 2022, considérant le fait qu'il plus serait complexe et coûteux de le gérer autrement puisque le stationnement est ouvert à tous les employés, depuis le début de la pandémie, afin de simplifier leur présence au bureau lorsque requis. - Stationnement utilisateur/payeur pour tous à compter du 1^{er} février 2022 - Réservé aux employés du siège social seulement, l'accès au stationnement se fera avec la carte d'accès actuelle de l'employé ou d'une carte de la SPAQ; - Priorité accordée aux abonnés actuels et, en fonction du nombre de ces derniers, à ceux sur la liste d'attente; - L'usage journalier sera favorisé afin d'optimiser l'utilisation des espaces; - Maintien d'un tarif préférentiel.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – PHASES DE TRANSITION RELATIVES À LA GESTION DE L'UTILISATION DU STATIONNEMENT AU SIÈGE SOCIAL EN MODE HYBRIDE (SUITE)	Espaces assignés seulement pour : incapacité, garderie, débarcadère marchandises, véhicules administratifs, recharge électrique, haut-dirigeants (PCD et vice-présidents) et la Secrétaire générale qui continueront d'en assumer les coûts. En ce qui a trait aux types d'abonnement, il est décidé ce qui suit : • Offrir l'abonnement mensuel (accès 24/7) aux employés qui sont abonnés actuellement selon un tarif d'environ 143 \$ par mois. Ce tarif sera confirmé par la VPRHSMN ultérieurement à la suite des travaux en cours avec la VPFCO. • Fixer le nombre de cases journalières à conserver, en fonction du nombre de cases mensuelles qui devrait être de l'ordre de 200 cases. • Offrir un abonnement mensuel, selon les cases restantes, aux employés qui sont sur la liste d'attente. En ce qui a trait à la gestion du stationnement journalier : • Réservation en ligne avec une application développée par la SPAQ; ○ Possibilité de réserver une ou plusieurs journées à l'avance sans excéder 30 jours de la date de réservation; ○ Prélèvement automatique sur la carte de crédit de l'employé. • Accès du lundi au vendredi; • Entrées et sorties illimitées entre 5 h et 18 h durant la journée - à confirmer avec la SPAQ; • Tarif privilégié journalier d'environ 6,50 \$ (calculé au prorata du tarif mensuel, à confirmer à la suite des travaux en cours avec la VPFCO); Il est convenu qu'une vérification sera faite auprès du gestionnaire de notre stationnement (SPAQ) afin d'offrir la possibilité d'annuler et de se faire rembourser son stationnement qui aurait été réservé de façon journalière. Le tarif convenu entre le VPRHMSN et la VPFCO tiendra compte du concept de développement durable en lien avec le prix du transport en commun et sera réévalué annuellement.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – PHASES DE TRANSITION RELATIVES À LA GESTION DE L'UTILISATION DU STATIONNEMENT AU SIÈGE SOCIAL EN MODE HYBRIDE (SUITE)	NOTE : <i>Ces orientations ont été prises en fonction du Plan de retour graduel en milieu de travail des employés de la fonction publique mis en œuvre le 15 novembre (réf. communiqué SCT du 8 novembre 2021). Toutefois, le 14 décembre en fin de journée, le gouvernement suspendait ce plan jusqu'à ce que la situation permette d'envisager un retour dans les milieux de travail. Ainsi, certains éléments cités précédemment pourraient être ajustés en fonction de la date de retour au travail.</i>	Karl Malenfant
POINT 5 DISCUSSIONS – CENTRE DE SANTÉ – PROJET PILOTE	M^{me} Josée-Anne Castonguay, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joint à la rencontre. M. Malenfant explique aux membres que la nouvelle réalité du travail (télétravail et mode hybride) a amené la Direction générale des ressources humaines à réfléchir sur le Centre de santé en milieu de travail ainsi que sur les services offerts actuellement aux employés en matière de santé. Ainsi, il est proposé d'utiliser la télémédecine qui permettrait un accès illimité à des professionnels de la santé pour l'ensemble des employés avec une disponibilité 24/7. M^{me} Castonguay donne des exemples de services qui pourraient être offerts. Les membres échangent sur la proposition et des éléments de bonification sont proposés. Il est convenu que ce dossier continuera d'être travaillé au cours de l'année 2022 puisque cette offre de services-conseils en santé est un élément important pour la rétention et l'attraction du personnel ainsi que pour diminuer l'absentéisme. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – PLAN DIRECTEUR RH 2021-2025	M. Malenfant dépose le plan directeur RH 2021-2025. Celui-ci découle d'une démarche consultative faite auprès des vice-présidents, certaines équipes et auprès du forum d'intégration impliquant des directeurs généraux. M. Malenfant explique brièvement le repositionnement fait par la DGRH. Il souligne que ce plan a été inspiré du modèle de l'ordre des Conseillers en ressources humaines agréés et est aligné avec le plan stratégique et l'enjeu portant sur Notre expérience employé. Le plan contient les 3 axes suivants : • Santé et relations organisationnelles, représentant environ 10 % des efforts à consacrer; • Gestion intégrée du talent, représentant environ 60 % des efforts à consacrer; • Évolution stratégique de l'organisation, représentant environ 30 % des efforts à consacrer. M. Malenfant décrit les priorités pour chacun de ces axes. Il termine en indiquant que le service de la gestion de main-d'œuvre sera la porte d'entrée des clients et il est souhaité que le conseiller attitré à chacune des vice-présidences assiste au comité de gestion de ceux-ci. Des représentants de la DGRH feront une tournée des vice-présidences afin de présenter l'offre de services au début 2022.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – OFFRE DE SERVICE DES IPAD	M. Malenfant poursuit avec une proposition relative aux règles d’attribution des tablettes iPad d’Apple à la Société. À l’été 2021, environ 90 utilisateurs avaient un iPad afin de répondre à un besoin circonscrit. Or, une mise à jour du système d’exploitation des iPad est prévue pour septembre 2022 et la plupart des tablettes seront trop vieilles pour accepter cette mise à jour et devront être retirées du parc informatique. Comme les iPad ne font plus partie de l’offre d’approvisionnement d’infrastructures technologiques Québec (ITQ) depuis l’été dernier et qu’il est plutôt proposé d’acquérir l’ordinateur portable Yoga de la firme Lenovo qui offre des fonctions similaires au iPad, tels qu’un écran tactile et l’utilisation d’un stylet. Ainsi, il est proposé : • Que les iPad soient autorisés aux membres du comité de direction et conseil d’administration uniquement; • Que les iPad en circulation seront conservés par leur utilisateur et seront remplacés par des portables Yoga lors de leur fin de vie, le cas échéant; • Qu’il sera possible, exceptionnellement et afin de tenir compte de certains besoins spécifiques, d’octroyer un iPad pour exécuter un logiciel qui ne sera pas disponible sur le Yoga. Les demandes devront avoir été autorisées, au préalable, par le vice-président. Les membres sont en accord avec la proposition puisque les avantages sont tout aussi intéressants avec un portable Yoga.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – GESTION DES RISQUES DANS LES DOSSIERS D’IMMATRICULATION	M. François Fortin, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, se joint à la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie (intérim VPASRR) Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – GESTION DES RISQUES DANS LES DOSSIERS D'IMMATRICULATION (SUITE)	M. Jean-Philippe McKenzie, intérimaire pour la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier présente la gestion des risques dans les dossiers d'immatriculation. Il rappelle qu'il arrive parfois des écarts dans des dossiers d'immatriculations pouvant créer un risque pour la sécurité routière et faire en sorte que le client ne paie pas la juste contribution d'assurance. C'est ainsi qu'une approche a été développée, en amont, afin de limiter ces situations. M. McKenzie précise que bien que la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier soit propriétaire de ce processus, celle-ci s'appuie sur la collaboration et l'expertise de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules. M. McKenzie précise que les objectifs visés dans la gestion de ce type de dossiers sont de : • Se donner des critères clairs pour aider la prise de décisions; • Définir les modalités de correction ou surveillance des véhicules avec un écart d'immatriculation. M. McKenzie explique ensuite la gouvernance de cette gestion de risques avec ses intrants, la détection et la répartition en ligne verte et ligne rouge, et la résolution ou la surveillance, selon les cas soulevés. M. Fortin indique que cette démarche structurée permet une prise en charge efficace afin de résoudre les problématiques soulevées. Cette façon de faire est gagnante pour toutes les parties impliquées. La présidente et chef de la direction félicite les équipes d'avoir intégré et systématisé ce processus. M. Fortin quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie (intérim VPASRR) Guy Tremblay
POINT 9 INFORMATION – HABILITATION SÉCURITAIRE EN EMPLOI	M^{me} Julie Bédard, MM. Damien Bilodeau et Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joignent à la rencontre. M^{me} Bédard résume où en sont les travaux relatifs à l'habilitation sécuritaire en emploi et qui vise les personnes en emploi ayant un accès privilégié à de l'information ou ayant un accès physique à des lieux sensibles. Elle rappelle que cette démarche a été faite en collaboration avec les syndicats. Ce point est traité à huis clos. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
Aide-mémoire du comité de direction de la Société – séance du 14 décembre 2021		7

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – IMPLICATION DES CLIENTS DANS LE PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE	M. Malenfant résume la présentation qui a été faite au comité des technologies de l'information (CTI) permettant de démontrer que les clients sont impliqués dans nos processus de développement technologiques. Il cite en exemple : Le processus de développement de la prestation électronique de services dans CASA et le Centre de relation avec la clientèle où les clients ont pu faire des tests utilisateurs et donner leurs commentaires permettant ainsi à répondre à leurs attentes.	Karl Malenfant
POINT 11 INFORMATION – CLAUSES CONTRACTUELLES – INFONUAGIQUE	M. Malenfant poursuit avec un autre dossier présenté au CTI et portant sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la gestion des données dans l'ensemble des solutions infonuagiques de la SAAQ. M. Malenfant souligne que lors de l'évaluation de nos besoins, nous repérons et prenons en compte les enjeux liés à protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la gestion des données et qu'avant de faire le choix d'une solution, nous avons l'obligation de faire une catégorisation des données et de considérer de recourir à l'infonuagique. Lors de la rédaction des contrats en technologies de l'information, la Société a recours à des gabarits de contrat comprenant des clauses fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) auxquels nous ajoutons, lorsque requis, des clauses sur l'hébergement des données et un régime de protection équivalent.	Karl Malenfant
POINT 12 INFORMATION – BULLETIN DE LA PERFORMANCE 2020-2021 (SCT) – RÉSULTAT SAAQ	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance présente le bulletin de la performance 2020-2021 de la Société. Ce bulletin, transmis par le SCT, tient compte de la qualité de notre plan stratégique et l'atteinte des cibles. Ainsi, la Société a obtenu 85 %, soit la meilleure note obtenue jusqu'à maintenant. M. Morand souligne que c'est un excellent résultat et qu'il sera important de conserver une progression constante pour l'avenir. Ces résultats seront publiés dans le tableau de bord de la performance du SCT en décembre. M. Morand souligne que la prochaine mesure de l'indice de performance sera dorénavant composée d'un 2^e bloc, soit une mesure de soutien à la performance qui mesurera : la gestion des ressources, les bonnes pratiques en gestion axée sur les résultats et le développement durable. La Direction générale de la performance ira vers les équipes, le moment venu, afin de compiler les informations requises.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 LA MINUTE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION ET DU COMITÉ DE DIRECTION	La présidente et chef de la direction revient sur l'alerte émise par le Centre gouvernemental de cybersécurité destinée aux organismes publics du gouvernement du Québec afin de les aviser qu'une vulnérabilité a été découverte dans une bibliothèque qui est utilisée dans de nombreuses applications des organismes publics et privés partout dans le monde. Elle souligne d'abord la prise en charge rapide par le ministre de la Cybersécurité et du numérique qui a été très aidante pour la Société puisque l'annonce publique du ministre a permis d'éviter de nombreux appels, lundi matin, à la suite de la fermeture de certains de nos services. Elle félicite les équipes de cybersécurité de la Société qui a géré la situation de façon très rigoureuse et qui a su apporter rapidement les correctifs et rouvrir certaines applications. Elle souligne le niveau de maturité des équipes en ce domaine. Les investissements de la Société en matière de cybersécurités portent leurs fruits.	Comité de direction
POINT 14 DIVERS	Aucun.	
POINT 15 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 15.1 ÉTATS FINANCIERS MENSUELS – OCTOBRE 2021	M ^{me} Lépinay dépose le document <i>États financiers mensuels – Octobre 2021</i> .	Francine Lépinay
POINT 16 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La date du prochain comité de direction est à convenir.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 1^{er} février

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sébastien Boiteux, DGP

Béatrice Farand, VPAPSPR

Vicky Maranda, VPFCO

Éric Santerre, VPAPSPR

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DE L'AIDE-MÉMOIRE DU 14 DÉCEMBRE 2021	L'aide-mémoire du 14 décembre 2021 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 MODE DE FONCTIONNEMENT DU PCD	Le président et chef de la direction, M. Denis Marsolais, indique qu'il a planifié des rencontres statutaires avec les membres du comité. Il les invite à échanger avec lui sur ce sujet lors de leurs prochains échanges afin de voir si la fréquence et le mode de fonctionnement leur conviennent. M. Marsolais indique qu'il désire rencontrer le coprésident du comité ministériel sur l'organisation du travail afin d'échanger avec lui avant le prochain comité prévu le 24 février. M. Marsolais rappelle que le Secrétariat aux emplois supérieurs a invité les ministères et organismes à soumettre des dossiers d'intérêts dans le cadre de la démarche de repérage des talents à haut potentiel. Il souligne l'importance qu'il accorde à ce type de démarche et invite les membres à faire l'exercice et soumettre des candidatures, le cas échéant.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION – PROLONGATION DE LA STRATÉGIE DE PRÉVENTION ROUTIÈRE	M. Éric Santerre de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint aux membres du comité afin de proposer la prolongation de la Stratégie de prévention routière de 2021-2023 à 2021-2025. Il explique que la Stratégie de prévention contribuera à l'atteinte de deux objectifs du plan stratégique. Ainsi, afin de pouvoir tirer des conclusions sur l'effet de la mise en œuvre de la stratégie sur l'atteinte des objectifs du plan stratégique, il est préférable que les résultats soient analysés sur la même base soit de 2021 à 2025. Il est donc recommandé : De prolonger de deux ans la période couverte par la Stratégie de prévention en sécurité routière, soit jusqu'en 2025 afin d'arrimer la Stratégie aux cycles de la planification stratégique. Les membres du comité de direction approuvent la recommandation. M. Santerre quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – STRATÉGIE NUMÉRIQUE	M^{me} Béatrice Farand, de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joint à la rencontre afin de faire approuver la stratégie de mise en marché de la nouvelle offre de services numériques. Elle explique que dans le cadre du déploiement de la livraison 2 de CASA ainsi que pour rencontrer les cibles ambitieuses du plan stratégique, une stratégie globale de mise en marché est nécessaire afin de démontrer aux clients les avantages de l'utilisation de la nouvelle plateforme et optimiser leur expérience en continu. M^{me} Farand souligne qu'il est important de prendre un virage marketing afin de convaincre nos clients et susciter un changement de comportement. La stratégie de mise en marché touche l'ensemble de notre clientèle et fera la promotion de 75 services numériques auprès de 8,5 millions de Québécois, et s'articulera en trois phases subséquentes qui se déploieront de 2022 à 2024. Par ailleurs, la promotion du nouveau service d'authentification gouvernemental, qui sera nécessaire afin de s'identifier sur le portail de la SAAQ, sera couverte par le Secrétariat à la communication gouvernementale. À la suite d'une question posée par un membre, M^{me} Farand précise que les mandataires et partenaires font aussi partie de la stratégie et seront des acteurs de changement. Les membres soulignent qu'il sera important d'être à l'écoute des commentaires. Il est aussi mentionné que le comité de direction décidera des services qui seront publicisés au départ. L'investissement proposé correspond à 1,7 % du budget de la livraison 2 de CASA soit 6,9 M\$ pour 2022-2024 et le montant sera à réévaluer annuellement. Il est donc recommandé : • D'approuver la stratégie de mise en marché des services numériques qui sera déployée à compter de la mi-septembre 2022, et de suivre l'atteinte des cibles d'adhésion afin de faire preuve d'agilité dans le suivi de la stratégie et aux plans d'action des vice-présidents. Les membres approuvent la recommandation. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE T4-2021	M. Sébastien Boiteux, de la direction générale de la performance se joint aux membres du comité afin de présenter le suivi de la performance du 4^e trimestre de 2021. Il précise que les données sont préliminaires. <u>Sécurité routière</u> • Bilan routier, indemnisation et conformité du transport : Cibles du plan stratégique atteintes selon les données préliminaires. • Partenariat : Cible atteinte. De plus, bien que la clientèle des écoles de conduite est à surveiller, le niveau de satisfaction a augmenté dans les derniers mois. <u>Expérience client</u> • L'indice de satisfaction globale de la clientèle est à 8,4/10 alors que la cible est de 8,6/10. M. Frenette précise que des travaux afin de préciser la mesure devront être faits puisque sa clientèle est subdivisée en trois groupes : numériques, spécifiques et comportement et que les résultats varient selon le type de clientèle. • Pour la Déclaration de services aux citoyens, les membres échangent sur la promesse en lien avec le délai de réponse au téléphone qui est de trois minutes. Tous conviennent que cette promesse doit être revue. Il faudra voir avec les clients quelles sont leurs attentes puisqu'actuellement, bien que nous n'atteignons pas cette cible de la DSC, le taux de satisfaction de la clientèle est bon. • Pour les plaintes, celles-ci sont en baisse par rapport à l'an dernier. • Les autres indicateurs sont tous au vert.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	<u>Expérience employé</u> Pour le volet charge/capacité qui est à surveiller dans la majorité des secteurs, le président et chef de la direction fait un tour de table. Certains mentionnent que la gestion des priorités est importante et certaines de celles-ci sont négociables. Le président rappelle l'importance qu'il accorde à la charge de travail des employés. Par ailleurs, les membres mentionnent les difficultés de recrutement et le défi qu'amènera le nouveau processus de dotation auprès des ressources humaines. Encore là, il sera important de prioriser les demandes de dotation. • Taux de roulement : Les membres échangent aussi sur cet indicateur qui a augmenté. Tous les éléments mentionnés précédemment ont un lien avec le taux de roulement. De plus, la compétition est forte notamment au niveau des salaires et avantages sociaux. • Taux d'absentéisme : Le taux des absences à long terme est à surveiller. <u>Financier</u> • Tous les indicateurs sont à vert. M. Boiteux quitte la rencontre.	
POINT 7 INFORMATION – RAPPORT ANNUEL SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint au comité afin de présenter le rapport annuel 2021 sur la gestion intégrée des risques (GIR). M^{me} Maranda souligne que la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes a procédé à l'audit du processus de GIR. Le rapport annuel a été évalué conforme aux travaux réalisés en 2021 et certaines améliorations ont été observées. M^{me} Maranda résume les principaux éléments du rapport qui résulte des analyses faites au cours de l'année 2021.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – RAPPORT ANNUEL SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES (SUITE)	Une réflexion a été entamée afin de simplifier la reddition de comptes devant être suivie par la haute-direction. Celle-ci est alimentée notamment, par les bonnes pratiques et l'étalonnage auprès d'organismes comparables. M^{me} Maranda félicite les équipes pour leur collaboration dans le cadre des analyses qui ont été faites. Les membres félicitent aussi l'équipe de M^{me} Maranda qui les a accompagnés et qui a su faire évoluer la méthode.	Francine Lépinay
POINT 8 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Maranda poursuit avec la déclaration sur les contrats de service professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} novembre au 31 décembre 2021 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>. Les membres approuvent la reddition de comptes présentée. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 9 INFORMATION – BILAN DU RAPATRIEMENT DE LA GESTION DU PROGRAMME DES ÉCOLES DE CONDUITE	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, présente le bilan du rapatriement de la gestion du Programme des écoles de conduite. Il rappelle que depuis 2010, l'Association québécoise des transports (AQTr) était déléguée par la Société pour la gestion du Programme de reconnaissance des écoles de conduite qui encadre plus de 600 écoles de conduite. Depuis le début de l'année 2021, des travaux ont été réalisés afin de rapatrier les activités de l'AQTr vers la Société. L'intégration des activités de l'AQTr, incluant les volets ressources humaines, est pratiquement complétée. Le tout s'est fait de façon harmonieuse et transparente. Les employés de l'AQTr qui le souhaitent ont été embauchés par la Société et intégrés aux équipes. L'entente de clôture de partenariat entre la Société et l'AQTr a été approuvée par les membres du conseil d'administration de l'AQTr et ceux-ci se sont dits satisfaits de la finalité du dossier. Ainsi, la majorité des services qui étaient offerts par l'AQTr sont dorénavant offerts par la Société. L'évolution de la satisfaction des écoles de conduite sera suivie en continu par la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DIVERS	Aucun.	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 11.1 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	M ^{me} Gisèle Gauthier dépose le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 11.2 FRAIS DE REPRÉSENTATION, DÉPLACEMENT ET FORMATION DES DIRIGEANTS	M ^{me} Francine Lépinay dépose la reddition de comptes des frais de fonction, déplacement et formation des dirigeants de la Société pour 2021.	Francine Lépinay
POINT 11.3 POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	M ^{me} Francine Lépinay dépose la reddition de comptes 2021 de la Politique de divulgation financière.	Francine Lépinay
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 15 février 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 février 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités : Sébastien Boiteux, DGP

Claudette Viau VPRHMSN

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 PROCÈS-VERBAL DU 1 ^{ER} FÉVRIER 2022	Le procès-verbal du 1 ^{er} février 2022 est adopté avec une modification au point 8.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction, M. Denis Marsolais, échange avec les membres sur différents sujets dont notamment le dépôt du projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions. Il échange aussi sur le nouveau processus de dotation, qui sera discuté en fin de comité.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION – ÉVOLUTION DE LA DÉCLARATION DE SERVICE AUX CLIENTS	M. Sébastien Boiteux de la direction générale de la performance se joint aux membres du comité afin de faire une proposition sur l'évolution de la déclaration de services aux clients (DSC). Il souligne que le Secrétariat du Conseil du trésor a mis à jour ses orientations en matière de DSC en ajoutant notamment l'ajout de cibles concernant les normes de services. Nous avons l'obligation d'établir des cibles d'ici le 31 mars 2022. À court terme, et considérant que la très grande majorité des engagements de la Société sont respectés à plus de 80 % pour 2021, il est recommandé d'établir la cible à 80 % pour toutes nos promesses sur les normes de services. À moyen terme, il est recommandé d'expérimenter et de mesurer de nouveaux indicateurs en lien avec la promesse téléphonique qui prendra en compte la fin du déploiement du Centre de relations clients et les attentes des clients. Un engagement sur les services téléphoniques sera proposé aux membres du comité de direction au 1^{er} trimestre de 2023. Les membres sont en accord avec les recommandations. M. Boiteux quitte la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 5 INFORMATION – PROGRAMME D'ÉVALUATION ET DE RÉDUCTION DU RISQUE DE CONDUITE AVEC LES CAPACITÉS AFFAIBLIES (PERRCCA)	M Yves Frenette, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier échange avec les membres sur le Programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies (PERRCCA) et notre partenariat avec le Ministère de la Santé et des services sociaux. Il souligne qu'une rencontre se tiendra avec sa vis-à-vis sur ce sujet.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M^{me} Claudette Viau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joint aux membres afin de présenter la mise à jour du napperon portant sur le retour au travail en mode hybride, et ce à la suite de l’annonce par le gouvernement de la fin du télétravail obligatoire à compter du 28 février. Le retour se déclinera en trois phases à partir du 28 février. Au 4 avril, tous les employés visés par le retour au travail seraient en mode hybride. Il est rappelé que certains corps d’emploi, comme les préposés aux renseignements, demeureront en télétravail. Une communication aux gestionnaires et aux employés se fera au cours des prochains jours. M^{me} Viau quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – LOI MODERNISANT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Ce point est traité dans un procès-verbal distinct.	Gisèle Gauthier
POINT 8 DIVERS POINT 8.1 DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU PROCESSUS DE DOTATION – TOUR DE TABLE	Les membres échangent sur la mise en place, par le Secrétariat du Conseil du trésor, d’un nouveau processus de sélection au recrutement et à la promotion qui sera en vigueur à la fin février et les effets que cette annonce a eues sur certains employés et gestionnaires. Bien que ce processus comporte certains avantages, l’abolition de la compensation de la scolarité par de l’expérience pertinente est préoccupante pour la progression de carrière de plusieurs employés. En situation de pénurie de main-d’œuvre, ces nouvelles modalités vont limiter encore davantage notre bassin. Cela aura aussi un impact sur la fidélisation des employés. Toutefois, il sera possible d’obtenir des dérogations qui seront analysées au cas par cas par le SCT. À cet égard, il est proposé :	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- De faire les représentations requises auprès du SCT rapidement afin d'obtenir des dérogations. L'équipe de M. Malenfant coordonnera le dossier. - D'envoyer un message aux employés, signés par le comité de direction, afin de les informer que le comité de direction est sensible à la situation et que de concert avec les dirigeants des grands organismes (membres du G5), des pistes de solutions seront proposées au SCT afin de faire cheminer le dossier.	
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 9.1 REDDITION DE COMPTE DU BUREAU-CONSEIL EN ÉTHIQUE POUR 2021	M. Dave Leclerc dépose le document « Reddition de compte du Bureau-conseil en éthique pour 2021 ».	Dave Leclerc
POINT 9.2 SONDAGE SUR LA RÉPUTATION DE LA SOCIÉTÉ 2021	M. Dave Leclerc dépose le document « Sondage sur la réputation de la Société 2021 ».	Dave Leclerc
POINT 9.3 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION SAAQ	M ^{me} Martine Tanguay dépose le document « Suivi des dossiers à présenter au comité de direction SAAQ ».	Martine Tanguay
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine séance du comité de direction se tiendra le mardi 1 ^{er} mars 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 février 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – LOI MODERNISANT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	M ^{me} Gisèle Gauthier informe les membres des modifications qui ont été apportées à la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels. Un plan d'action est déjà en cours à la Direction générale des affaires juridiques et Secrétariat général afin d'apporter certaines modifications à nos façons de faire.	Gisèle Gauthier

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 1^{ER} mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Gleb Dubovets CASA - Alliance

Michel Dumas CASA – Alliance

Caroline Foldes-Busque VPRHMSN

Caroline Hérault EY – auditeur libre

Élodie Hudon-Chabot VPRHMSN

Béatrice Farand VPAPSPR

Laura Lizotte VPCRSV

Dave McCann CASA – Alliance

Jean-Philippe McKenzie VPASRR

Silvino Mezzari EY auditeur libre

Daniel Pelletier DVIEP

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : Les points 3.3 <i>Information suivis financiers, contractuels et risques</i> et 3.4 <i>Décision ou action à prendre</i> sont inversés.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 1 ^{ER} FÉVRIER 2022	Le procès-verbal régulier et le procès-verbal sur la protection des renseignements personnels du 15 février 2022 sont adoptés	Comité de direction
POINT 3 CASA POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET	Les invités suivants se joignent à la rencontre : M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Élodie Hudon-Chabot de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM. Gleb Dubovets, Michel Dumas et Dave McCann de l'Alliance, M. Daniel Pelletier, de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, M^{me} Laura Lizotte de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules et M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier. Deux représentants de la firme E/Y sont aussi présents à titre d'auditeurs libres. M. Karl Malenfant, vice-président aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques débute avec l'échéancier du plan global par livraison et indique que l'exécution de la livraison 2 progresse comme prévu et que l'indicateur est au vert. En juin, une proposition sur la stratégie de la livraison 3 - indemnisation et réadaptation sera présentée. Pour les indicateurs du chantier basé sur la feuille de route du 9 février 2022, l'indicateur est au vert. Toutefois, le défi des ressources humaines demeure présent. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec l'appréciation des activités structurantes du plan global pour la 1^{re} partie : phase de construction de la solution. L'indicateur est au vert. Elle poursuit ensuite avec les composantes du plan global soit :	Yves Frenette, Dave Leclerc, Karl Malenfant, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (SUITE)	<u>L'appréciation générale des cycles de réalisation</u> L'indicateur est au jaune. Les cycles de réalisations progressent et les marges de manœuvre seront nécessaires pour terminer la construction, mais ne mettent pas à risque la livraison 2 à la fin décembre 2022. <u>La conversion des données</u> L'appréciation globale est à jaune. Cet aspect demeure un défi, mais le plan d'action suit son cours et une emphase est mise sur la validation des données. Les membres échangent sur le taux de rejet des données critiques qui est quand même assez bas. Les équipes sont à établir la stratégie pour tendre vers un taux à zéro. Les éléments suivants sont à vert : - Résultats des tests intégrés numéro 4 et préparation des prochains tests intégrés; - La sécurité; - L'appréciation des activités structurantes du plan global. M^{me} Foldes-Busque poursuit avec les risques. Pour le volet ressources humaines, le défi est continu et l'excellente collaboration avec l'Alliance a permis de sécuriser la livraison par le comblement de poste de la Société, par des ressources de l'Alliance. Quant au Programme d'assurance qualité de SAP et de EY les indicateurs sont au vert.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Karl Malenfant, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION – SUIVI DU DÉPLOIEMENT DE LA L2 CASA	Les vice-présidents et directeurs généraux suivants passent en revue le suivi du déploiement de la livraison 2 de CASA : MM Yves Frenette, Dave Leclerc, Guy Tremblay, Karl Malenfant, M^{mes} Caroline Foldes-Busque, Béatrice Farand, Laura Lizotte et M. Jean-Philippe McKenzie. Chacun des éléments suivants est passé en revue et tous les indicateurs sont à vert et les travaux progressent comme prévu : • Clients; • Employés, mandataires et permis et immatriculations et leaders; • Mandataires en vérification de véhicules routiers; • Partenaires – interfaces. On termine avec les risques. À ce jour, 17 risques ont été identifiés soit : neuf à vert, 6 à jaune et deux pour lesquels un plan d'action en cours. Ces derniers sont en lien avec le manque de ressources. Les membres soulignent notamment l'importance des super utilisateurs dans le cadre de cet important changement. Les invités quittent la rencontre à l'exception de M. Daniel Pelletier.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Karl Malenfant, Guy Tremblay
POINT 3.3 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	M. Daniel Pelletier, directeur de la vérification interne et de l'évaluation de programmes émet un seul commentaire où il demande une modification à la page 14 du document <i>Suivi du projet CASA</i> afin que les éléments portant sur les vérificateurs soient traités distinctement et non pas dans l'appréciation des activités structurantes du plan global. M. Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction, Daniel Pelletier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.4 INFORMATION – SUIVIS FINANCIERS, CONTRACTUELS ET RISQUES	M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux finances et au contrôle organisationnel passe en revue les suivis financiers, contractuels et risques du projet CASA. Elle rappelle qu'à la suite de la transaction avec l'Alliance en septembre 2020, le budget de la livraison 2 avait été confirmé à 416 M\$ et qu'aucune modification n'avait été apportée au contrat de 458 M\$ avec l'Alliance. Il avait toutefois été mentionné, au comité conjoint des technologies de l'information et comité actif, passif et vérification du 8 octobre 2020, qu'il existait une probabilité qu'il faille augmenter la valeur du contrat en 2022 pour terminer la livraison 2, et ce, en respect des règles contractuelles. Le contrat actuel de 458 M\$ sera suffisant pour couvrir les besoins jusqu'en mars 2023. Une évaluation des montants requis ainsi que la stratégie contractuelle à adopter sont en cours d'analyse. Elle poursuit ensuite plus en détail le suivi financier, l'utilisation du véhicule contractuel, les risques financiers et contractuels.	Francine Lépinay
POINT 4 INFORMATION – PLAN GÉNÉRAL D'INTERVENTION DE CONTRÔLE ROUTIER 2021-2025 ET PLANIFICATION 2022	M^{me} Laura Lizotte, de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint à nouveau aux membres du comité. Le vice-président, M. Guy Tremblay, débute avec le plan général d'intervention 2021-2025 de Contrôle routier Québec. Celui-ci tire ses assises du plan stratégique de la Société et se décline jusque dans les plans d'action des directions. M. Tremblay et M^{me} Lizotte passent en revue chacun des indicateurs de performance et les cibles. Les membres échangent sur certains indicateurs et indiquent que certaines cibles sont très ambitieuses. M. Tremblay et M^{me} Lizotte poursuivent avec le bilan des activités 2021 et perspectives 2022. Pour le bilan, ils passent en revue les résultats ayant le plus d'impacts sur la sécurité routière, le contrôle des charges, les signalements et autres indicateurs. Les membres questionnent et commentent certains éléments et ils soulignent les excellents résultats. M. Tremblay termine avec les perspectives 2022 pour le contrôle et surveillance ainsi que pour le volet prévention et sensibilisation. M^{me} Lizotte quitte la rencontre.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 SUJET DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction réitère l'importance du rôle du vérificateur interne et de la fonction de contrôle organisationnel et invite les membres à continuer leur collaboration avec eux et faciliter leur travail. Le président propose la tenue des comités de direction aux semaines plutôt qu'aux deux semaines. Ceux-ci pourront être plus courts, mais il trouve important de pouvoir échanger plus fréquemment avec l'équipe. Les membres sont en accord avec la proposition.	Denis Marsolais
POINT 6 DIVERS	Aucun.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 2 mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction
Yves Frenette, VPASRR
Gisèle Gauthier, DGAJSG (présence a/c de 10 h)
Dave Leclerc, VPAPSPR
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Guillaume Morand, DGP
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux DGP
Olivier Bouchard VPRHMSN
Béatrice Farand VPAPSPR
Vicky Maranda VPFCO
Éric Santerre VPAPSPR
Lyne Vézina VPAPSPR
Claudette Viau VPRHMSN

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : - Le point 2 a été retiré, il sera traité lors d'un comité de direction subséquent. - Ajouts au point divers : 10.1 Dossiers RH – Karl Malenfant 10.2 Rapport annuel de gestion – Guillaume Morand	Comité de direction
POINT 2 DÉCISION -GESTION DES RISQUES		
POINT 2.1 RISQUE DE CONFORMITÉ	Ce point a été retiré de l'ordre du jour	
POINT 2.2 PREMIER RAPPORT SUR LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	Ce point a été retiré de l'ordre du jour	
POINT 3 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUELLE DES CONTRATS ET ENTENTES 2021 ET PLANIFICATION 2022	M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres du comité. Elle présente d'abord la reddition de comptes des contrats et des ententes au 31 décembre 2021. Elle brosse le portrait global des contrats en nombre, en valeur, en type ainsi que le portrait des ententes. Elle passe ensuite en revue les indicateurs en lien avec le processus et analyse du besoin et ceux en lien avec le suivi et la gestion du contrat. Les membres échangent sur ceux-ci ainsi que sur la signification des légendes. Il est proposé que la manière d'évaluer l'ensemble des indicateurs soit sur la même base et présentée en légende. M^{me} Maranda poursuit avec la planification des contrats pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2023. Elle souligne que pour certains mois, il sera difficile de répondre à toutes les demandes répertoriées. Une priorisation de certains appels d'offres devra être faite. M. Guy Tremblay souligne que pour sa part, il verra s'il peut échelonner certains besoins identifiés dans son secteur. Les membres proposent qu'un état de situation de la planification soit présenté au comité de direction par trimestre (cycle).	Francine Lépinay,

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Maranda poursuit avec la déclaration sur les contrats de services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} au 31 janvier 2022 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>. Les membres approuvent la reddition de comptes présentée. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay,
POINT 5 INFORMATION – RÉSULTATS DU SONDAGE – EXPÉRIENCE EMPLOYÉ	M^{me} Claudette Viau et M. Olivier Bouchard de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques se joignent au comité afin de présenter les résultats du sondage expérience employé administré du 29 novembre au 17 décembre 2021. Le taux de participation a été de 73 % comparativement à 89 % lors du dernier sondage. Les membres échangent sur les facteurs pouvant être attribuables à cette baisse. Globalement, les résultats sont similaires à ceux des années antérieures. Les principaux résultats sont passés en revue et les membres échangent sur ceux-ci. À compter du mois de mars, les vice-présidences prendront en charge la présentation des résultats à leur comité local sur l'organisation du travail et à leurs employés, pour ensuite préparer leurs plans d'action. Une présentation est aussi prévue au comité des clientèles et ressources humaines le 9 mars. Un autre sondage expérience employé sera réalisé au printemps 2022 selon les thèmes suivants : • Mobilisation; • Santé et bien-être au travail; • L'environnement de travail. Les membres félicitent l'équipe pour la clarté de la présentation. M. Bouchard quitte la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – SUIVI DU RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE – TABLEAU DE BORD ET POLITIQUE-CADRE SUR LE TÉLÉTRAVAIL	M^{me} Claudette Viau présente le suivi du plan de retour graduel en milieu de travail. Elle explique la reddition de compte qui sera faite auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et les différents indicateurs qui seront suivis afin d’avoir un portrait des employés qui sont sur sites. À titre informatif, un tableau résumant la politique-cadre du SCT et les pratiques à la Société est déposé. M^{me} Viau quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – REDDITION DE COMPTE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE 2021 ET ORIENTATIONS 2022	M^{mes} Béatrice Farand, Lyne Vézina et M. Éric Santerre de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité. Ceux-ci passent en revue le bilan de la 1^{re} année de la stratégie de prévention en sécurité routière 2021-2025. Comme nous sommes à l’année un de la mise en œuvre de cette stratégie, celle-ci servira comme base de référence pour les années subséquentes et nous permettra de voir l’évolution des indicateurs et voir si nos actions ont porté leurs fruits. Les invités passent en revue les thèmes suivants et résument les faits saillants et orientations pour l’année 2022 : • Recherche et innovation; • Information et sensibilisation; • Concertation avec les partenaires et relations avec le milieu. Le budget d’investissement en sécurité routière pour 2022 est de 10,1 M\$. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – BILAN DU PLAN D’ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021	M. Sébastien Boiteux de la direction générale de la performance se joint aux membres du comité et présente les faits saillants du Plan d’action de développement durable 2021 (PADD). Il souligne que l’ensemble des recommandations du Vérificateur général du Québec, sur l’application de la Loi sur le développement durable transmises à la Société ont été mises en œuvre. M. Boiteux souligne aussi que la grande majorité des cibles que la Société s’était données dans son PADD 2021 ont été atteintes. Ces résultats seront intégrés dans le rapport annuel de gestion. M. Boiteux quitte la rencontre.	Guillaume Morand

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 9	INFORMATION – RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT	M. Guillaume Morand, directeur général de la performance dépose le rapport expérience client 2021. La facture du document a été revue et simplifiée. Les membres en ont pris connaissance au préalable et n'ont aucun commentaire à formuler. La plupart des résultats seront intégrés dans le rapport annuel de gestion.	Guillaume Morand
POINT 10	DIVERS		
10.1	DOSSIERS RH	M. Karl Malenfant mentionne que la refonte de la dotation amènera un défi en termes de charge de travail pour répondre à tous les besoins de recrutement. Un appel à tous sera lancé à toutes les vice-présidences pour obtenir du renfort. Il leur sera également demandé d'établir un ordre de priorité pour le comblement de leurs postes. M. Malenfant souligne aussi qu'il est à finaliser la demande qui sera faite au Secrétariat du Conseil du trésor afin que certains corps d'emplois soient exemptés de l'exigence de détenir un diplôme.	Karl Malenfant
10.2	RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021	M. Guillaume Morand informe les membres qu'ils recevront une 1 ^{re} version du rapport annuel de gestion le 11 mars prochain. Ceux-ci seront invités à le lire attentivement et à apporter leurs commentaires avant qu'il ne soit soumis pour l'approbation du président.	Guillaume Morand
POINT 11	DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 11.1	SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	M ^{re} Gisèle Gauthier dépose le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 12	PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine réunion du comité de direction se tiendra mardi le 15 mars 2022	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Yvon Théberge, intérim, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Sandrine Bellenfant, VPFCO

Damien Bilodeau, VPRHMSN

Olivier Bouchard, VPRHMSN

Vicky Maranda, VPFCO

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Claudette Viau, VPRHMSN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les ajustements suivants : • Modification au point 9 pour discussion plutôt que décision. • Ajouts au point divers : • 12.1 : Stationnement (Guy Tremblay) • 12.1 : Ukraine (Guy Tremblay) • 12.3 : Lac-à-l'épaule (Denis Marsolais)	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 1 ^{ER} MARS 2022	Le procès-verbal du 1 ^{er} mars 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction revient sur certains sujets discutés lors des comités du CA tenus la semaine précédente. Il informe les membres que l'Institut de l'administration publique du Québec (IAPQ) vient de lancer son appel de candidatures pour les Prix d'excellence de l'administration publique du Québec 2022. Il invite les membres du comité à soumettre des dossiers.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION – OPTIMISATION DES CONTRÔLES MÉDICAUX : BILAN DE LA PHASE DE PRÉLANCEMENT ET PROCHAINES ÉTAPES	M. Jean-Philippe McKenzie, de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, se joint à la rencontre. Il rappelle les assises ayant mené à la mise en œuvre d'une autodéclaration de santé obligatoire pour les conducteurs âgés entre 75 et 79 ans plutôt que l'obligation de leur faire compléter deux formulaires par des professionnels de la santé. C'est ainsi qu'un prédéploiement, sous forme d'expérimentation, a débuté en décembre 2021 avec une 1^{re} cohorte. Une 2^e cohorte est en cours depuis le 1^{er} février. M. McKenzie passe en revue les résultats obtenus auprès de la 1^{re} cohorte et ceux-ci sont très positifs. La réaction des clients est positive et selon nos observations, les clients semblent plus prudents dans leur autodéclaration. Notre partenaire, le MSSS, s'est dit aussi satisfait des résultats et de l'effet positif sur le réseau de la santé. Un point d'amélioration a été noté dans la lecture automatisée des formulaires qui devra être raffinée.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – OPTIMISATION DES CONTRÔLES MÉDICAUX : BILAN DE LA PHASE DE PRÉLANCEMENT ET PROCHAINES ÉTAPES (SUITE)	Il est souligné que la capacité de conduire est en lien avec l'état de santé, peu importe l'âge, et qu'éventuellement, ce volet sera intégré au compte client qui sera implanté avec la livraison 2 de CASA. Les membres approuvent la recommandation de poursuivre la mise en œuvre de ce projet avec la transmission de 30 000 autodéclarations par mois aux clients afin de compléter l'opération d'ici août 2022. Un suivi trimestriel sera effectué. M. McKenzie quitte la rencontre	Yves Frenette
POINT 5 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES POINT 5.1 RISQUES DE CONFORMITÉ	M^{me} Vicky Maranda, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joint à la rencontre. Elle passe en revue les risques de conformité. Un seul risque a été identifié et celui-ci est à vert.	Francine Lépinay
POINT 5.2 RAPPORT TRIMESTRIEL – T1 2022	M ^{me} Maranda poursuit avec le rapport trimestriel du premier trimestre 2022. Elle passe en revue les faits saillants. Les membres échangent sur ceux-ci et des bonifications sont proposées. À cet égard, M ^{me} Lépinay mentionne que dorénavant, les vice-présidents seront invités à bonifier les faits saillants avant que le dossier ne soit présenté aux différents comités.	Francine Lépinay
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL	M^{me} Sandrine Bellenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joint à la rencontre. M^{me} Maranda introduit le point et souligne que chaque vice-présidence a attesté de leur responsabilité d'avoir maintenu des contrôles internes suffisants et adéquats en vue d'atteindre les objectifs organisationnels et opérationnels en y intégrant les objectifs de contrôle. M^{me} Bellenfant passe en revue le napperon du plan de contrôle organisationnel 2021 et résume les principales réalisations et l'appréciation des objectifs par composantes avec leur niveau d'appréciation. Sur ce point, les membres échangent sur la composante des contrôles généraux dans les technologies de l'information et une bonification est proposée afin de distinguer les services numériques.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL (SUITE)	M^{me} Bellenfant résume ensuite la planification 2022. Selon les travaux effectués, la Société a veillé au maintien adéquat de son contrôle interne selon les objectifs de contrôle qu'elle s'est dotés afin de soutenir la production d'états financiers intègres et fiables. Il est ainsi recommandé de procéder à la signature des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance. Les membres sont en accord avec la recommandation. M^{me} Bellenfant quitte la rencontre	Francine Lépinay
POINT 7 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION – CLAUSES CONTRACTUELLES	Ce point est traité dans un procès-verbal distinct.	Francine Lépinay Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – TABLEAU DE BORD – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION HUIS CLOS	Ce point est traité dans un procès-verbal distinct.	Karl Malenfant
POINT 9 DISCUSSION – PRIORISATION RH	M. Karl Malenfant rappelle le défi qu'a les ressources humaines en termes de charge de travail pour répondre à tous les besoins de recrutement quant à l'implantation du nouveau processus de dotation du Secrétariat du Conseil du trésor. Pour faire suite à l'appel qui a été lancé à toutes les vice-présidences pour obtenir du renfort, il manque toujours six à sept ressources pour venir prêter main-forte aux RH. M. Malenfant demande à nouveau la collaboration de ses collègues afin d'être en mesure de répondre à leurs besoins en dotation.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 DÉCISION – PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS	M^{me} Claudette Viau et M. Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et à la sécurité numérique, se joignent à la rencontre. M. Malenfant rappelle que nous avons reçu une lettre du Secrétariat du Conseil du trésor qui offre les services d'aide au personnel (PAE) à l'ensemble des ministères et organismes qui le souhaitent. C'est ainsi que la direction des ressources humaines a fait une analyse qui se traduit dans la note qui a été déposée aux membres. M. Malenfant lance la discussion afin d'avoir l'avis des membres du comité. Les membres échangent et il y a consensus à l'effet de garder le programme d'aide aux employés (PAE) à la Société. De plus, les membres soulignent que le dossier discuté au comité de direction du 14 décembre 2021 afin d'élargir l'offre de services en santé pourrait être discuté à nouveau puisque la réflexion qui avait été faite amenait des services qui pouvaient être complémentaires au PAE. Tous ces éléments sont des facteurs d'attraction et de rétention du personnel à la Société. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 11 DÉCISION – SOIRÉE DE RECONNAISSANCE 2022	M. Dave Leclerc propose de tenir une soirée reconnaissance qui vise à souligner la contribution des employés de la Société qui cumulent 25 ans de service dans la fonction publique et les retraités au 1^{er} avril 2022. Après deux ans où il a été impossible de tenir cette activité à cause de la pandémie, il est suggéré de tenir cette Soirée le 19 octobre prochain dans la salle Agora. M. Leclerc explique les modalités de cette soirée. Les membres du comité approuvent un budget de 75 000 \$ pour la tenue de cette soirée ainsi que les modalités proposées.	Dave Leclerc
POINT 12 DIVERS POINT 12.1 STATIONNEMENT	M. Guy Tremblay échange avec les membres sur les modalités de paiement du stationnement au siège social qui a été convenu lors d'un comité de direction antérieur. Celui-ci mentionne la perte de certains avantages pour certains employés qui travaillent de soir, de nuit et de fin de semaine. De plus, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, il se questionne sur la pertinence de faire payer le stationnement aux employés.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12.1 STATIONNEMENT (SUITE)	Les membres échangent longuement sur le sujet. Ils conviennent qu'une réflexion est à nouveau à faire sur ce sujet ainsi que pour les employés qui utilisent le transport en commun. Une nouvelle analyse sera faite au cours des prochaines semaines. D'ici là, le stationnement du siège social demeurera gratuit pour les employés.	Guy Tremblay
POINT 12.2 UKRAINE	M. Guy Tremblay souligne qu'un contrôleur routier a pris l'initiative de collecter des vêtements ou autres biens qui pourront être transmis aux Ukrainiens par l'entremise d'un organisme ukrainien connu de celui-ci. M. Tremblay mentionne qu'il pourrait être intéressant de faire rayonner cette initiative auprès de tous les employés afin que ceux qui le souhaitent puissent contribuer. Les membres adhèrent à la suggestion et le pont sera fait avec la Direction des communications et des relations publiques afin de faire connaître cette initiative. Le président et chef de la direction souligne qu'il pourrait être intéressant, après cette collecte, de voir auprès des employés si nous devrions soutenir une cause en particulier à laquelle nous pourrions être associés.	Guy Tremblay
POINT 12.3 LAC-À-L'ÉPAULE	M. Marsolais échange avec les membres sur les thèmes qui pourraient être discutés lors du prochain lac-à-l'épaule des membres du comité de direction.	Denis Marsolais
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 13.1 POLITIQUE SUR LES COTISATIONS À DES ASSOCIATIONS ET À DES ORDRES PROFESSIONNELS ET POLITIQUE D'UTILISATION DE LA CARTE AFFAIRES DE LA SOCIÉTÉ	M ^{me} Francine Lépinay dépose la politique sur les cotisations à des associations et à des ordres professionnels ainsi que la politique d'utilisation de la carte affaires de la Société. Elle souligne que la politique sur la carte affaires est nouvelle alors que pour l'autre politique, des précisions ont été apportées pour le traitement des cotisations lors de départs d'employés.	Francine Lépinay
POINT 13.2 SÉQUENCE DE MISE EN MARCHÉ DES SERVICES NUMÉRIQUES – DÉPLOIEMENT CASA	M. Dave Leclerc dépose la séquence de mise en marché des services numériques du déploiement CASA. Ce sujet avait été discuté au préalable lors d'un forum d'intégration où le président était présent.	Dave Leclerc
POINT 13.3 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose le suivi du retour au travail en mode hybride.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 22 mars, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 15 mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Yvon Théberge, intérim, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités :

Damien Bilodeau, VPRHMSN

Vicky Maranda, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION – CLAUSES CONTRACTUELLES	M. Damien Bilodeau, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et à la sécurité numérique et M^{me} Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel informent les membres des ajustements apportés suite à un audit sur la sécurité de l'information réalisé par la direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes. Les invités passent en revue les améliorations qui ont été apportées afin notamment d'uniformiser les clauses pour assurer la sécurité de l'information. De plus, il est convenu que les équipes seront en mode amélioration continue afin d'apporter les ajustements requis lorsque des changements, en lien avec la sécurité de l'information, seront apportés. M^{me} Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – TABLEAU DE BORD – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION HUIS CLOS	Ce point est traité à huis-clos.	Karl Malenfant

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Béatrice Farand (intérim M. Dave Leclerc points 1 à 4)

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR (à partir du point 5)

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Sandrine Bellenfant, VPFCO

Olivier Bouchard, VPRHMSN

Annie Larivière VPFCO

Vicky Maranda, VPFCO

Simon Robin VPFCO

Claudette Viau, VPRHMSN

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 2 ET 15 MARS 2022	Les procès-verbaux du 2 et 15 mars 2022 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3	TOUR DE TABLE DU COMITÉ DE DIRECTION	Les membres échangent sur différents sujets en lien avec leur ligne d'affaires ainsi que sur l'environnement interne et externe.	Comité de direction
POINT 4	DÉCISION – POLITIQUE-CADRE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	M^{me} Claudette Viau et M. Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joignent au comité de direction afin de présenter un guide d'accompagnement à <i>la politique-cadre en matière de prévention et de traitement de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail</i>. Ce guide vise à préciser l'application de la politique-cadre et répondre aux recommandations qui avaient été faites par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes lors d'un mandat réalisé en lien avec la protection des personnes. M^{me} Viau et M. Bouchard passent en revue les principaux éléments du guide. M^{me} Farand termine avec le plan de communication. Les membres sont en accord avec le guide d'accompagnement proposé ainsi que la mise en œuvre du plan de communication. M^{me} Viau et M. Bouchard quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 5	DÉCISION – GESTION DE CRISE	M^{mes} Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. M^{me} Bellenfant propose aux membres les orientations suivantes dans le processus de gestion de crise : • Structure d'escalade décentralisée à chaque vice-président plutôt qu'un seul vice-président responsable;	Francine Lépinay
Sujet		Information / Commentaires	Responsable

		• Déclenchement du processus de gestion de crise par le PCD; • Formations spécifiques pour certaines cellules (présidentielle et de gestion, logistique, communication); Pour 2022, l'exercice formel sera remplacé par la préparation au déploiement de CASA. Pour 2023, des travaux d'intégration seront faits avec le plan de continuité des affaires. Les membres sont en accord avec les propositions formulées. M^{mes} Bellenfant et Maranda quittent la rencontre.	
POINT 6	INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2021 / PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE	M^{me} Annie Larivière et M. Simon Robin, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. M^{me} Larivière débute avec les états financiers du Fonds d'assurance et de la Société. Elle souligne que nous avons eu une opinion sans réserve de la part des auditeurs. Les faits saillants sont les suivants : <u>Frais d'administration</u> • Budget respecté; • Taux de croissance de 2,8 % alors que la moyenne est de 5,2 % sur trois ans. <u>Fonds d'assurance</u> • Rendements supérieurs à ceux attendus; • Taux de financement de 117 % temporairement affecté par une baisse du nombre de personnes indemnisées; • Taux de capitalisation de 152 %. Toutefois, en considérant le projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile du Québec, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions qui est à l'étude, celui-ci serait ramené approximativement à 138 %. M. Robin explique les variations du passif actuariel.	Francine Lépinay
Sujet	Information / Commentaires		Responsable

POINT 6	INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2021 / PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET DU RAPPORT SUR L'ANALYSE ACTUARIELLE (SUITE)	<u>Société</u> - Déficit de 22,7 M\$ notamment en raison du contexte de la Covid-19 et des investissements temporaires en effectifs; - Déficit cumulé au 31 décembre 2021 de 184,7 M\$. Des discussions sont en cours avec le ministère des Finances sur le retour des excédents et l'échéancier de remboursement du déficit cumulé. M^{me} Larivière et M. Robin quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 7	INFORMATION – ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF POUR LES DONNÉES NUMÉRIQUES ET LA PRP	Ce point est traité dans un compte rendu distinct.	Karl Malenfant
POINT 8	INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS	M. Malenfant poursuit avec la performance du portefeuille des projets en services numériques du plan de base. La projection pluriannuelle des projets en cours et en planification respecte les budgets autorisés en ce qui a trait aux services numériques. Pour l'année 2021, un total de 21,8 M\$ a été réalisé tel qu'anticipé. Il s'agit de la meilleure performance du portefeuille de projet depuis les 5 dernières années. De plus, la projection des projets par cycle améliore la gestion du portefeuille. Pour la projection 2022, la priorisation des projets permettra de séquencer le démarrage des nouveaux projets en tenant compte de la capacité disponible des ressources dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.	Karl Malenfant
POINT 9	INFORMATION – SUIVI DE L'INTÉGRATION DES CHANTIERS TECHNOLOGIQUES	M. Malenfant présente le suivi de l'intégration des chantiers technologiques. Il indique qu'une grande attention est portée à la stratégie de gestion des actifs technologiques notamment pour la gestion des cycles de vie. Il présente ensuite la vue d'ensemble de la désuétude (fin de vie à venir), la dette technologique (dépassement de la fin de vie utile) de même que les mises à jour en continu. Il souligne que l'arrivée de la livraison 2 de CASA permettra d'améliorer l'état de désuétude ou de dette.	Karl Malenfant
Sujet	Information / Commentaires		Responsable

POINT 10 INFORMATION – SUIVI DE LA MAINTENANCE CASA	M. Malenfant poursuit pour ce point. Il rappelle les jalons mis en place dans le cadre de la maintenance CASA et ceux à venir qu'il explique plus en détail soit : • La surveillance des environnements technologiques et des processus d'affaires qu'il explique plus en détail; • La gestion des livraisons selon un calendrier par cycle; • Des processus robustes qui encadrent les opérations et l'exploitation. À ce jour, tous les indicateurs sont au vert pour ces éléments.	Karl Malenfant
POINT 11 DIVERS		
POINT 11.1 PRÉPARATION DE LA RENCONTRE CONJOINTE POUR LE LAC-À-L'ÉPAULE DU CA	Les membres échangent sur leur contribution au Lac-à-l'épaule du conseil d'administration qui se tiendra dans les prochains jours.	Comité de direction
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 12.1 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Malenfant dépose le document sur le suivi retour au travail en mode hybride.	Karl Malenfant
POINT 12.2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	M ^{me} Gisèle Gauthier dépose le document Suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Gisèle Gauthier
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 5 avril, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 mars 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable

POINT 7	INFORMATION – ÉVOLUTION DU CADRE LÉGISLATIF POUR LES DONNÉES NUMÉRIQUES ET LA PRP	M. Malenfant présente l'évolution du cadre législatif pour les données numériques et la PRP. Il résume les orientations gouvernementales en matière de transformation numérique et présente ce que prévoient essentiellement la <i>Loi favorisant la transformation numérique de l'administration publique</i>, la <i>Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement</i> et d'autres dispositions législatives et la <i>Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels</i>. Il porte à l'attention des membres qu'un des projets de la Société, soit celui sur la reconnaissance faciale est à portée gouvernementale. Enfin, il souligne l'implication de la Direction générale des affaires juridiques et du Secrétariat général dans l'analyse de ces lois.	Karl Malenfant

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 avril 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction souligne qu'un comité de travail, composé des membres du Forum des dirigeants des grands organismes sera formé rapidement afin de trouver des pistes de solution à court, moyen et long terme en lien avec Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois. M. Malenfant siégera sur le comité. Après la tenue de la 1 ^{ère} rencontre, nous verrons des suites à donner versus la demande que nous devons formuler auprès du Secrétariat du Conseil du trésor.	Denis Marsolais
POINT 3 INFORMATION – ORGANISATION CIBLE VPRHMSN	M. Karl Malenfant présente l'organisation cible de la VPRHMSN. Les objectifs sont notamment de : • Livrer de la valeur en continue avec une efficience maximale; • Assurer l'évolution des actifs informationnels au rythme des innovations; • Procurer à nos clients une expérience numérique de grande qualité. Il explique le modèle matriciel et le rôle des tribus, escouades et chapitres. M. Malenfant indique que cet organigramme cible sera annoncé bientôt aux équipes.	Karl Malenfant
POINT 4 DISCUSSIONS – SUITE DU LAC-À-L'ÉPAULE DU CD ET CA		
POINT 4.1 PRÉPARATION DU PLAN D'ACTION POUR LES PROCHAINS MOIS	Les membres échangent sur le plan d'action donnant suite au Lac-à-l'épaule du comité de direction et les actions à prendre à court terme.	Comité de direction
POINT 4.2 RETOUR SUR LES RÉFLEXIONS PORTANT SUR : MISSION, VISION, VALEURS DISCUTÉES AU CA	Les membres échangent sur le Lac-à-l'épaule du conseil d'administration tenu dernièrement et auquel ils ont assisté une demi-journée. Les attentes du conseil d'administration rejoignent en tous points celles des membres du comité de direction. À la suite de cette rencontre, et de celle du Lac-à-l'épaule du comité de direction, il est convenu d'échanger sur les valeurs au prochain comité de direction. Les membres du comité de direction iront ensuite échanger sur celles-ci au conseil d'administration du 21 avril et iront vers les gestionnaires à la fin mai.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DIVERS	Aucun.	
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun.	
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 12 avril, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 avril 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV (présent pour les points 1 à 6)

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Vicky Maranda, VPFCO

Marc-André Toupin, VPFCO

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : 8.1 Stationnement – Francine Lépinay et Karl Malenfant	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 29 MARS 2022	Le procès-verbal régulier ainsi que le procès-verbal sur la protection des renseignements personnels tenus le 29 mars sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT – RENCONTRES TEAMS	Le président et chef de la direction suggère qu'une note, de la part des membres du comité de direction, soit envoyée au personnel afin de leur rappeler les bonnes pratiques en matière de rencontres Teams notamment, et ce, afin de permettre d'avoir de l'espace entre les rencontres et être en mesure de conserver un équilibre.	Denis Marsolais
POINT 4 INFORMATION – NOUVEAUX SEUILS D'APPLICATION DES ACCORDS DE LIBÉRALISATION DES MARCHÉS PUBLICS	M ^{me} Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel présentent les nouveaux seuils d'application des accords de libéralisation des marchés publics. Certains seuils seront dorénavant plus élevés. Les invités passent en revue les changements apportés pour les différents types d'acquisition. Les changements sont effectifs dès maintenant et se reflètent dans le répertoire des pouvoirs délégués. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 5 DISCUSSIONS – JOURNÉE D'ACCUEIL 360	La journée d'accueil 360, selon la nouvelle formule, devaient se tenir le 11 mai. Or, pour différentes considérations, les membres proposent de tenir les journées d'accueil 360 à partir de juin.	Comité de direction
POINT 6 DISCUSSIONS – ÉVOLUTION DES VALEURS DE LA SAAQ	Lors du Lac-à-l'épaule du conseil d'administration tenu dernièrement, des échanges se sont tenus afin d'actualiser les valeurs de la Société. Cette discussion s'était aussi tenue lors de l'élaboration du plan stratégique où il avait alors été décidé, au conseil d'administration de mars 2021, que cette actualisation devait se faire dans un 2 ^e temps, soit en 2022. Ainsi, en lien avec l'actualisation des valeurs, M. Malenfant présente le résumé de ses lectures faites par différents chercheurs. M. Leclerc dépose quant à lui les recherches et étalonnage faits par le Bureau conseil en éthique.	Dave Leclerc, Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DISCUSSIONS – ÉVOLUTION DES VALEURS DE LA SAAQ (SUITE)	Les membres échangent longuement sur le sujet. Ils conviennent : • D'échanger et d'établir les orientations avec les membres du conseil d'administration à la séance du 21 avril; • De faire les consultations requises, notamment auprès des gestionnaires; • De proposer les valeurs actualisées au conseil d'administration du 16 juin.	
POINT 7 TOUR DE TABLE – PRÉPARATION DU CA DU 21 AVRIL	Les membres échangent sur la présentation qu'ils feront lors de la séance du conseil d'administration du 21 avril en lien avec un sujet discuté lors du Lac-à-l'épaule du comité de direction.	Comité de direction
POINT 8 DIVERS POINT 8.1 STATIONNEMENT	M^{me} Francine Lépinay rappelle aux membres qu'il avait été convenu de conserver la gratuité du stationnement aux employés du siège social jusqu'au 30 avril, et ce, afin de permettre de faire les analyses en ce qui a trait à la poursuite de cette pratique, et aussi d'analyser la possibilité de rembourser les frais reliés au transport en commun. Elle échange avec les membres sur certains paramètres. Ainsi, afin de soutenir le retour au travail en présentiel (mode hybride) les membres conviennent : • De conserver la gratuité des stationnements situés dans nos places d'affaires uniquement; • De rembourser les titres de transport en commun, via l'application Concur, avec les pièces justificatives; • De revoir la situation au 31 décembre 2022, et se repositionner le cas échéant.	Francine Lépinay Karl Malenfant
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 9.1 ÉTUDE SUR LES CONNAISSANCES, ATTITUDES, PERCEPTIONS, OPINIONS ET SUR LE COMPORTEMENT DES CONDUCTEURS DE VÉHICULES MUNIS DE SYSTÈMES D'AIDE À LA CONDUITE	M. Dave Leclerc dépose l'étude des connaissances, attitudes, perceptions, opinions et sur le comportement de conducteurs québécois de véhicules munis de systèmes d'aide à la conduite. Cette étude permettra notamment d'avoir une meilleure compréhension et identifier les besoins de sensibilisation et de formation.	Dave Leclerc
POINT 9.2 SUIVI - RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Malenfant dépose le suivi du plan de retour graduel en milieu de travail en date du 28 mars 2022.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9.3 RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021	M. Guillaume Morand dépose le rapport annuel de gestion 2021. Il précise que quelques ajustements doivent encore être apportés en vue du dépôt au comité de gouvernance et d'éthique et du conseil d'administration.	Guillaume Morand
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 26 avril, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 avril 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Ugo Demetriade, VPAPSPR

Béatrice Farand, VPAPSPR

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 5 ET 12 AVRIL	Les procès-verbaux du 5 et 12 avril sont adoptés	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – NOUVELLE FORMULE DES PRIX D'EXCELLENCE	M^{me} Béatrice Farand et M. Ugo Demetriade de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent au comité afin de présenter la formule 2.0 du Gala des prix d'excellence. Ainsi, la formule a été repensée et a notamment été allégée et simplifiée. M. Demetriade passe en revue chacune des étapes. Chaque vice-présidence aura, au préalable, à sélectionner une seule candidature par catégorie. Les catégories proposées sont les suivantes : • Carrière à la Société; • Gestion des personnes; • Jeune relève; • Travailleur de l'ombre; • Réalisation (clientèle interne ou externe); • Prix spécial. Les lauréats seront dévoilés lors du gala à la fin novembre à l'Agora du siège social. Les personnes invitées seront les finalistes, leurs gestionnaires et les personnes ayant soumis les candidatures retenues. Les membres du comité de direction sont en accord avec la formule proposée.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 TOUR DE TABLE	Les membres du comité de direction échantent sur divers éléments dont notamment : • Dans le cadre du mois du vélo, une activité se tiendra en face du siège social le 10 mai prochain. En lien avec cette activité, les membres échantent sur la possibilité de participer au défi Pierre Lavoie. Le président et chef de la direction en reparlera au prochain comité de direction. • La table éthique qui regroupe des directeurs généraux s'est réunie afin d'échanger notamment sur les valeurs de la Société. M. Leclerc fait état des résultats et ceux-ci sont semblables à l'échange tenu avec les membres du conseil d'administration. • Retour au travail en mode hybride : Afin de s'assurer que 100 % des employés visés par le mode hybride soient de retour au travail à raison de deux jours par semaine, les vice-présidents auront l'information de gestion nécessaire afin de pouvoir monitorer le tout. • Le projet Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions devrait être sanctionné d'ici quelques semaines et la mise en œuvre et prévue pour le 1^{er} juillet. Tout est au vert quant à la mise en application des mesures. • Les négociations avec la Fraternité des constables de contrôle routier vont bon train.	Comité de direction
POINT 5 DIVERS	Aucun.	
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 6.1 SUIVI – RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose le document <i>Suivi Retour au travail en mode hybride</i> .	Karl Malenfant
POINT 6.2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	M ^{me} Martine Tanguay dépose <i>le suivi des dossiers à présenter au comité de direction</i> .	Martine Tanguay
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 3 mai, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 3 mai 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant**es et participants :**

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Invités: Vicky Maranda, VPFCO

Marc-André Toupin, VPFCO

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Absent

Guy Tremblay, VPCRSV

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant dans divers : 6.1 Gratuité du stationnement et remboursement des titres de transports en commun.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 26 AVRIL 2022	Le procès-verbal du 26 avril 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 INFORMATION – PLANIFICATION DES CONTRATS POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023 T1	M^{me} Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Ils passent en revue la planification des contrats pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. À ce jour, et selon la planification qui a été faite, l'équipe de la gestion contractuelle sera en mesure de répondre aux besoins. Toutefois, M^{me} Maranda réitère l'importance que les personnes en charge des dossiers dans les lignes d'affaires soient disponibles lors des travaux préparatoires à la publication des appels d'offres pour, notamment, être en mesure de répondre aux questions. M. Karl Malenfant en profite pour féliciter les équipes de la gestion contractuelle qui, de concert avec les équipes clientes, ont su améliorer le processus ce qui fait qu'à ce jour, tout est fluide. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 TOUR DE TABLE	Les membres du comité de direction échantent sur divers éléments dont notamment : • L'entente avec le ministère des Finances qui sera signée incessamment. • La démarche pour l'image de marque débutera avec une firme au cours des prochaines semaines, ces travaux seront faits parallèlement avec la marque employeur qui sera une déclinaison de l'image de marque. • La conseillère en éthique de la Société a été invitée à faire une présentation à l'ENAP, en septembre prochain, devant un auditoire de gestionnaire du secteur public ivoirien sur le thème : les pratiques de la Société d'assurance-automobile en matière d'éthique. • Présentation, par des employés de la Société, des changements apportés dans le cadre de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et le Code de la sécurité routière, à un colloque du Barreau. • Manifestation de personnes accidentées au bureau de comté du ministre des Transports. • La SAAQ demeure attractive puisqu'à ce jour, nous avons des bassins lorsque nous ouvrons des postes au recrutement. • Gestion documentaire de la banque de photos : la solution sera implantée cet été. À partir de l'automne, une épuration de la banque de photos pourra être faite grâce à un outil de reconnaissance faciale permettant ainsi le maintien de l'intégrité des photos et contrer l'usurpation d'identité. • Évolution des emplois de l'accès sécuritaire au réseau routier : le dossier avance bien, on travaille sur les emplois du futur qu'amènera l'implantation de CASA. • À la demande du MTQ, une 1^{re} rencontre se tiendra afin de s'assurer d'un arrimage sur les grands dossiers en ressources informationnelles.	Denis Marsolais
POINT 5 INFORMATION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Guillaume Morand directeur général de la performance présente un projet de déroulement pour la rencontre des gestionnaires prévue le 26 mai prochain. Les membres échantent sur celui-ci et suggèrent des bonifications. Les équipes poursuivront les travaux et un retour sera fait au comité de direction du 17 mai.	Guillaume Morand

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DIVERS POINT 6.1 GRATUITÉ DU STATIONNEMENT ET REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORTS EN COMMUN	Les membres échangent sur un avis reçu par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), à la suite de la décision prise par le comité de direction de rembourser les titres de transports en commun et d'offrir la gratuité des stationnements dans nos places d'affaires afin de soutenir le retour au travail, et ce, jusqu'au 31 décembre 2022. En effet, il ne serait malheureusement pas possible d'offrir cette alternative puisque ces avantages découlent des conditions de travail des employés de la fonction publique qui sont décrétées par le gouvernement. À cet égard, les membres du comité ministériel sur l'organisation du travail seront rencontrés et une note sera envoyée à tout le personnel afin de les informer.	
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine réunion du comité de direction se tiendra le 11 mai à 13 h 30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 11 mai 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Geneviève Pouliot, observatrice, VPRHMSN

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajustement suivant : Le point 3 est remplacé par : Cas de service à la clientèle soulevé dans les médias (Yves Frenette)	Comité de direction
POINT 2 SUJET DU PRÉSIDENT POINT 2.1 RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LE MINISTRE	Le président et chef de la direction revient sur la rencontre avec le ministre des Transports qui s'est tenue le 10 mai avec les membres du conseil d'administration et les membres du comité de direction. Cette rencontre a été fort appréciée par les parties prenantes.	Denis Marsolais
POINT 2.2 AUTRES	Le président et chef de la direction poursuit et rappelle l'importance de respecter le retour au travail en présentiel à deux jours par semaine tel que stipulé dans la politique-cadre. À cet égard, il demande aux membres du comité de direction de faire un rappel à leurs gestionnaires. De plus, bien qu'il y ait la possibilité de faire 8 jours en présentiel par mois, plutôt que deux jours par semaine, il demande que les gestionnaires soient présents deux jours par semaine.	Denis Marsolais
POINT 3 CAS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE SOULEVÉ DANS LES MÉDIAS	M. Yves Frenette, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier revient sur un cas média soulevé dernièrement en lien avec l'accessibilité des services sans rendez-vous dans un centre de service. Il passe en revue l'analyse qui a été faite afin de dégager des pistes d'amélioration valables pour les différentes parties prenantes lorsque ces situations arrivent. À court terme, les situations à risques seront documentées et soulevées lors des remontées hebdomadaires. Après discussions, les membres proposent de mettre en place une équipe collaborative qui analysera ce genre de cas et recommandera la mise en place de mesures qui considèrent la gestion du risque, l'expérience client et le rayonnement de la Société. Cette façon de faire permettra d'impliquer toutes les équipes de la chaîne qui peuvent être impactées dans diverses situations et assurer un soutien cohérent jusqu'au client.	Yves Frenette
POINT 4 TOUR DE TABLE – SUJETS DIVERS	Les membres du comité de direction échangent sur divers éléments notamment : La signature des ententes de financement avec le ministère des Finances pour une durée de 3 ans soit celle de Contrôle routier Québec, et celle sur les frais de perception et le remboursement du déficit cumulé de la Société.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	• La collaboration des actuaire au groupe de travail formé avec Piétons Québec et Vélos Québec et dont un rapport est attendu par le ministre des Transports au 31 décembre 2023. Ce rapport pourrait permettre au gouvernement une prise de décision notamment au regard de l'indemnisation des piétons et cyclistes ayant un accident sur le réseau routier sans qu'un véhicule ne soit impliqué. • Le Vérificateur général du Québec n'a émis aucune nouvelle recommandation dans son Rapport aux responsables de la gouvernance et à la direction à la suite de l'audit des états financiers de la Société et du Fonds d'assurance automobile pour l'exercice clos au 31 décembre 2021. • Dévoilement du bilan routier 2021 prévu le 17 mai prochain. Globalement, le bilan s'est amélioré. • Les responsables des ressources humaines, membres du forum des dirigeants des grands organismes (G5), se sont rencontrés afin de trouver des voies de passages en lien avec les nouveaux processus de dotation et les enjeux qu'ils amènent. Un rapport de ce groupe de travail est attendu par les membres du G5. • La mise en place des ajustements en lien avec l'adoption des mesures du projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et le Code de la sécurité routière se poursuit. Les préposés aux renseignements reçoivent déjà beaucoup d'appel notamment sur la mesure phare qui vise les personnes accidentées de 68 ans et plus. • La négociation avec la Fraternité des constables de contrôle routier Québec va bon train. Pour la prochaine négociation, et basée sur l'expérience des dernières négociations, la Société demandera au Secrétariat du Conseil du trésor à avoir un représentant sur la table de négociation dès le départ.	Comité de direction
	• Le ministère de la Sécurité publique a transmis sa réponse quant aux demandes des contrôleurs routiers sur les volets gouvernance, le port d'une arme et l'utilisation de l'arme à impulsion électrique. Le statu quo est maintenu. • Le 24 mai prochain se tiendra la Cérémonie des médailles pour services distingués des agents de la paix et remise des grades.	
POINT 5 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 17 mai, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 17 mai 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Invitée: Sarah Parisé, DGP

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Geneviève Pouliot, observatrice, VPRHMSN

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

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 PROCÈS-VERBAL DU 3 MAI 2022	Le procès-verbal du 3 mai 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 INFORMATION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M^{me} Sarah Parisé, de la Direction générale de la performance se joint aux membres du comité. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, présente le déroulement proposé en vue de la rencontre des gestionnaires qui se tiendra le 26 mai prochain ainsi que les présentations qui seront faites dans le cadre de cette journée par les membres du comité de direction. Les membres échangent et suggèrent quelques ajustements.	Guillaume Morand
POINT 4 TOUR DE TABLE	Les membres du comité de direction échangent sur divers éléments notamment : • Mois de l'activité physique en juin : un défi sera proposé afin de tenir une activité à la Société et faire participer les membres du comité de direction. • Défi entreprises en octobre afin de favoriser l'activité physique : la Société y participera. Les employés seront invités à se constituer des équipes. Il est également envisagé d'avoir un kiosque sur la sécurité routière lors de l'évènement. • Prix de l'essence : les écoles de conduite ont interpellé la Société et le Cabinet afin de voir les différentes possibilités qui pourraient s'offrir à elles considérant la hausse du prix de l'essence. Des analyses sont en cours. • Les réflexions se poursuivent afin d'évaluer la possibilité que la Société s'associe à une cause caritative en lien avec sa mission. • La Direction générale des ressources humaines a tenu un Kaizen en lien avec la révision du processus de recrutement. Les résultats sont encourageants. • Un Kaizen sur la fonction de sécurité routière se tiendra incessamment afin de documenter tous les sous-processus reliés à cette fonction et présents dans chacune des vice-présidences.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	- Le dossier gouvernemental en lien avec le marqueur de genre a été réactivé en lien avec le projet de Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil. La Société est en attente des orientations gouvernementales afin de déterminer les ajustements à apporter à ses façons de faire le cas échéant. - Un groupe de travail a été formé par le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) afin de démystifier ce qu'est l'intelligence d'affaires, et de voir comment l'exploiter avec les différentes données que détiennent les ministères et organismes. Des représentants de la Société y prendront part et pourront par la suite faire le lien avec leurs partenaires internes pour les informer.	Comité de direction
POINT 5 DIVERS	Aucun.	
POINT 6 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 6.1 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose <i>le suivi du retour au travail en mode hybride</i> pour la semaine du 6 mai 2022.	Karl Malenfant
POINT 6.2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	M ^{me} Gisèle Gauthier dépose <i>le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels</i> .	Gisèle Gauthier
POINT 6.3 LETTRE SCT – REMBOURSEMENT TITRE DE TRANSPORT EN COMMUN ET GRATUITÉ DU STATIONNEMENT	Le président et chef de la direction dépose la lettre reçue par le Secrétariat du Conseil du trésor en lien avec le remboursement des titres de transport en commun et la gratuité du stationnement offerts aux employés de la Société.	Denis Marsolais
POINT 7 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine réunion du comité de direction se tiendra le 24 mai à 10 h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 mai 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sandrine Bellenfant, VPFCO

Annie Larivière, VPFCO

Vicky Maranda, VPFCO

Sarah Parisé, DGP

François Tailleur, VPRHMSN

Claudette Viau, VPRHMSN

Geneviève Pouliot, observatrice, VPRHMSN

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

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 PROCÈS-VERBAL DU 11 MAI 2022	Le procès-verbal du 11 mai 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction fait un tour de table des membres du comité et ceux-ci échangent sur divers éléments notamment : • L'équipe collaborative organisationnelle chargée d'étudier des situations concrètes plus à risque dans l'objectif de bonifier l'expérience client et de favoriser la cohérence interne a été mise en place. La première rencontre se tient cette semaine; • Dix-neuf nouvelles ressources joindront l'équipe de la Direction générale des ressources humaines; • Les employés de la VPRHMSN qui travaillent sur le patrimoine informatique ont pu assister à des conférences données par des gens de CASA afin de leur permettre de faire un choix quant aux postes qu'ils voudront occuper une fois que le patrimoine aura été délaissé. Ceux-ci se sont dits très satisfaits de la démarche; • Service québécois d'identité numérique : Suivi du dossier piloté par ministère de la cybersécurité et du numérique (MCN) relativement à l'implantation dans les ministères et organismes, particulièrement à la Société. Cet outil est essentiel pour déployer nos services numériques avec CASA. Il a été proposé par M. Malenfant un mandat au groupe de travail du MCN, sur lequel il siège, afin de regarder plus en détail le processus en lien avec le service aux clients. Un Kaizen sera fait au sein de la Société la semaine prochaine. De plus, nous avons été informés que la campagne d'adhésion serait désormais déléguée aux ministères et organismes; • Sécurité : on remarque une augmentation de tentatives de piratage informatique. Les équipes responsables sont en contrôle. Toutefois, la prudence est de mise. L'envoi de message texte frauduleux au sein de la population, au nom de la Société, a aussi été soulevé. Les clients sont informés via les médias sociaux lorsque de tels messages textes sont envoyés;	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT (SUITE)	- Les équipes du patrimoine travaillent en collaboration afin de démystifier les problèmes de lenteur des systèmes rencontrés dans les dernières semaines; M. Martin Simard sera le Président de la Campagne Entraide 2022 et M^{me} Claudette Viau sera la directrice de campagne.	Comité de direction
POINT 4 DISCUSSION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M^{me} Sarah Parisé, de la Direction générale de la performance se joint aux membres du comité. M. Guillaume Morand, directeur général de la performance, passe en revue la présentation en vue de la rencontre des gestionnaires qui se tiendra le 26 mai prochain. Les membres du comité s'entendent sur le déroulement de la rencontre. M^{me} Parisé quitte la rencontre.	Guillaume Morand
POINT 5 DÉCISION – RISQUES ÉMERGENTS	M^{mes} Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent aux membres du comité. Il est rappelé qu'une vigie est effectuée sur les risques en rapport avec des changements et des événements nouvellement identifiés auxquels la Société et le Fonds d'assurance peuvent être exposés. Ainsi, le comité aviseur sur les risques a identifié certains risques émergents. Les membres échangent sur les risques qui ont été identifiés ainsi que sur certaines définitions. Il est notamment proposé d'identifier les nouveaux risques, de les lier aux enjeux du plan stratégique, et d'y indiquer nos facteurs de risques pour la prochaine année. Une nouvelle proposition sera amenée au comité de direction. Les invitées quittent la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – STRATÉGIE IMMOBILIÈRE POUR LE SIÈGE SOCIAL	M^{me} Claudette Viau et M. François Tailleur de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques ainsi que M^{me} Annie Larivière de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. M^{me} Viau et M. Tailleur rappellent que la Société a déjà entrepris des travaux afin d’offrir aux employés un environnement de travail stimulant. L’avènement du télétravail a contribué à faire évoluer et accélérer le processus de transformation des espaces de la Société. Une étude de marché portant sur le potentiel locatif a notamment permis de démontrer que le siège social est de catégorie A, et de déterminer le loyer cible recommandé. Notons qu’à ce jour, certains ministères ou organismes ont signifié un intérêt à louer des locaux au siège social. Des principes directeurs ont été établis dans les analyses d’affaires et financières soit : • Maintien de l’actif immobilier du siège social dans le patrimoine de la SAAQ; • Maintien de la catégorie A; • Location, à des ministères et organismes, des espaces excédentaires dégagés considérant le mode de travail hybride. L’analyse financière réalisée par la Direction de l’expertise financière et de la tarification administrative, et ayant pour but d’évaluer l’impact financier de différents scénarios sur une période de 25 ans, a permis de démontrer que de conserver le siège social, de moderniser les espaces de travail et de louer les espaces excédentaires est le scénario le plus avantageux alors que la vente du siège social serait le scénario le plus dispendieux. Le mode retenu pour la réalisation des travaux serait en mode gérance de construction c’est-à-dire en conception et réalisation par lots.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – STRATÉGIE IMMOBILIÈRE POUR LE SIÈGE SOCIAL (SUITE)	Les membres approuvent la recommandation suivante : • Considérant que le scénario de conserver le siège social avec location et modernisation des espaces est le plus avantageux financièrement et qu'il permettra le maintien de cet actif dans la Fiducie; • Considérant que les revenus de location permettront de compenser les investissements liés à la préparation des espaces locatifs et à la modernisation des espaces dans un délai de 11 ans; • Considérant que les travaux réalisés permettront au siège social de demeurer un édifice de catégorie A; • Considérant que la modernisation des espaces de travail contribuera à améliorer l'expérience employé et, par conséquent, l'expérience client; • Il est recommandé de conserver le siège social, de moderniser ses espaces et de louer les espaces excédentaires.	Karl Malenfant
POINT 7 DIVERS	Aucun.	
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 8.1 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose <i>le suivi du retour au travail en mode hybride</i> pour la semaine du 16 mai 2022.	Karl Malenfant
POINT 9 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine réunion du comité de direction se tiendra le 31 mai à 10 h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 31 mai 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction
Yves Frenette, VPASRR
Gisèle Gauthier, DGAJSG (présente a/c de 11 h)
Dave Leclerc, VPAPSPR
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Guillaume Morand, DGP (absent)
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Michel Dumas, CASA – Alliance
Caroline Foldes-Busque, VPRHMSN
Élodie Hudon-Chabot, VPRHMSN
Jean-François Chevarie, VPFCO
Béatrice Farand, VPAPSPR
Annie Larivière, VPFCO
Laura Lizotte, VPCRSV
Vicky Maranda, VPFCO
Dave McCann, CASA – Alliance
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Karine Moreau, VPASRR
Daniel Pelletier, DVIEP
Marise Tremblay-Lavoie, VPFCO

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 PROCÈS-VERBAL DU 17 MAI 2022	Le procès-verbal du 17 mai 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 CASA POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET	Les invités suivants se joignent à la rencontre : M^{mes} Caroline Foldes-Busque et Élodie Hudon-Chabot de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, MM Michel Dumas et Dave McCann de l'Alliance, M. Daniel Pelletier, de la direction de la vérification interne et de l'évaluation des programmes, M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière, M^{me} Laura Lizotte de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules et M. Jean-Philippe McKenzie de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier. M. Karl Malenfant et Mme Caroline Foldes-Busque présentent le suivi du projet. Ils mentionnent notamment qu'à six mois de la date de livraison 2 de CASA, les équipes du projet sont à terminer le travail sur lequel elles œuvrent depuis des années. La mobilisation est encore présente, et il faut poursuivre les efforts conjoints (SAAQ et Alliance) afin de garder les talents dans le projet. - Ils poursuivent en mentionnant que nous sommes à quelques mois de la livraison 2 et que, par conséquent, la marge de manœuvre devient très faible. Les indicateurs sont donc au jaune, nous rappelant ainsi l'importance de maintenir un regard rigoureux et lucide sur les travaux des prochains mois. Toutes les actions et mesures sont en place afin de respecter la date de livraison.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 CASA POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (SUITE)	• Une attention particulière sera également tournée vers le Projet d'identification numérique gouvernemental qui constitue un élément externe incontournable pour la mise en ondes de nos services en janvier 2023. Des travaux sont d'ailleurs en cours afin d'optimiser ces travaux. • Les propos de MM Michel Dumas et Dave McCann de l'Alliance vont dans le même sens que ce qui a été nommé par M. Malenfant et Mme Foldes-Busque : les équipes sont très mobilisées et en maîtrise. La planification évolue selon les enjeux rencontrés.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay
POINT 3.2 INFORMATION – SUIVI DE DÉPLOIEMENT DE LA L2	Les vice-présidents et directeurs généraux suivants passent en revue le suivi du déploiement de la livraison 2 de CASA : MM Yves Frenette, Dave Leclerc, M^{me} Francine Lépinay, MM Guy Tremblay, Karl Malenfant, M^{mes} Caroline Foldes-Busque, Béatrice Farand, Laura Lizotte, M. Jean-Philippe McKenzie et M^{me} Karine Morneau. • Les directeurs généraux présentent tour à tour la préparation de leurs équipes respectives au déploiement de la L2. • Tous s'entendent pour dire que la préparation au déploiement suit une approche chirurgicale, que les équipes sont capables d'adresser les risques ensemble et que la transparence entre elles est au rendez-vous. • Par les travaux en cours au sein des vice-présidences, les directeurs généraux mentionnent que les équipes se préparent d'ores et déjà à rendre les clients autonomes (exemple : par la préparation de la stratégie de communication). • Bien que l'indicateur relatif à la formation soit au vert, une priorisation des procédures est en cours, en fonction de leur taux d'utilisation, afin de s'assurer que les outils soient disponibles lors du Jour 1.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION – SUIVI DE DÉPLOIEMENT DE LA L2 (SUITE)	Les directeurs généraux mentionnent que certains risques demeurent à surveiller, compte tenu que nous sommes à quelques mois du déploiement : rareté de main-d'œuvre, appropriation de la solution et des nouvelles façons de faire, outillage, etc. Des actions sont en place pour mitiger ces risques. Les invités quittent la rencontre.	Yves Frenette, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay
POINT 3.3 DÉCISION OU ACTION À PRENDRE	Aucun commentaire n'est émis. M. Daniel Pelletier quitte la rencontre.	Comité de direction Daniel Pelletier
POINT 4 DÉCISION- STRATÉGIE CONTRACTUELLE CASA	Mme Vicky Maranda de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre. - Un document est déposé par Mme Maranda pour présenter la stratégie préconisée. - Le chantier CASA dispose des moyens budgétaires nécessaires pour assurer ses obligations. - Afin de compléter les travaux de la L2 et la réalisation de L3 et après une analyse concertée auprès de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel et de la Direction générale des affaires juridiques et secrétariat général, il est recommandé de produire un avenant au contrat pour couvrir l'ensemble du besoin, à l'intérieur du budget déjà autorisé pour le projet. - La stratégie est approuvée et le document sera déposé au CTIC-CAPV du 7 juin prochain.	Francine Lépinay Karl Malenfant Gisèle Gauthier

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – PROJECTIONS ET RÉSULTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2022 – T1	Mme Annie Larivière de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre et dépose les documents relatifs au sujet. Les membres échangent sur les projections et résultats financiers : • Le résultat et les projections du Fonds d'assurance et de la Société, les indicateurs sont au jaune. Pour le Fonds d'assurance en raison de l'inflation qui est un facteur pouvant avoir encore un impact sur les rendements et pour la Société en raison des investissements en ressources pour se préparer au déploiement de la livraison 2 de CASA. • Les frais d'administration et les projets, les indicateurs demeurent au vert. • Aucune modification n'est apportée au document, qui sera présenté Comité actif-passif et vérification (CAPV), du 8 juin prochain.	Francine Lépinay
POINT 6 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES – RAPPORT TRIMESTRIEL – T2 (RISQUES RESSOURCES FINANCIÈRES, GESTION CONTRACTUELLE ET ASSURANCE)	M. Jean-François Chevarie se joint à M^{mes} Larivière et Maranda pour le point suivant. • Le rapport trimestriel du T2-2022 portant sur la gestion intégrée des risques est déposé et les membres échangent sur le sujet. • Une présentation des risques selon une nouvelle hiérarchisation est proposée. Ainsi, les membres conviennent que les risques d'entreprise seront présentés au Comité actif-passif et vérification (CAPV), tandis que les risques organisationnels seront présentés au Comité de direction. • Les membres approuvent le document présenté, qui sera présenté au CAPV du 8 juin prochain. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION -REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Maranda poursuit avec la déclaration sur les contrats de services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus conclus pour la période du 1^{er} février au 30 avril 2022 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>. Les membres approuvent la reddition de comptes présentée. La liste des contrats de services de 25 000 \$ et plus ainsi que la déclaration signée seront déposées au CAPV du 8 juin prochain Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 DÉCISION - APPLICATION DE LA POLITIQUE DE CAPITALISATION	Mme Maryse Tremblay-Lavoie se joint à M. Chevarie pour présenter la politique de capitalisation. - Considérant notamment les incertitudes du marché, et le fait que la prochaine révision annuelle des contributions d'assurance est prévue en juin 2023, les membres conviennent qu'aucune action supplémentaire ne soit annoncée en 2022. - La recommandation sera présentée au CAPV du 8 juin prochain. Mme Tremblay-Lavoie et M. Chevarie quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 9 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction - Revient sur la rencontre des gestionnaires qui s'est tenue le 26 mai dernier et remercie les membres du comité de direction pour le travail d'équipe et le plaisir partagé lors de cette journée. Les premiers commentaires reçus des gestionnaires sont à l'effet que la majorité d'entre eux ont beaucoup aimé leur journée et les sujets abordés. - Mentionne que la Société répondra présente à une invitation de l'ENAP pour présenter la façon dont elle gère la reddition de comptes devant une délégation de gestionnaires venant de la Côte d'Ivoire. Cela aura lieu en septembre prochain.	Denis Marsolais
POINT 10 DIVERS	Prix de l'essence : les travaux se poursuivent à la Société à la suite de demandes formulées de la part de différents partenaires afin de voir les possibilités qui pourraient s'offrir à eux.	Yves Frenette

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 11.1 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose <i>le suivi du retour au travail en mode hybride</i> pour la semaine du 23 mai 2022.	Karl Malenfant
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION DU COMITÉ DE DIRECTION	La prochaine réunion du comité de direction se tiendra le 14 juin à 10 h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 14 juin 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant**es et participants :**

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Invité: Sébastien Boiteux, DGP

Yves Frenette, VPASRR

Gisèle Gauthier, DGAJSG

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Guillaume Morand, DGP

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 24 ET 31 MAI 2022	Les procès-verbaux du 24 et du 31 mai 2022 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 TOUR DE TABLE	Les membres font le point sur les derniers comités du conseil d'administration qui se sont tenus dans la dernière semaine et partagent quelques idées pour améliorer les présentations effectuées lors de ces comités. De plus, le conseil d'administration a convenu que dorénavant, les suivis CASA seront présentés à des séances spéciales du conseil d'administration, et celles-ci remplaceront les séances conjointes du CTIC et du CAPV. Le comité conjoint sera donc aboli. Les membres soulignent que leurs équipes respectives commencent à ressentir une certaine fatigue et que les vacances estivales seront les bienvenues pour tout le monde. Une rencontre s'est tenue récemment avec le ministre de la Cybersécurité et du Numérique. À cette occasion, la transformation numérique de la SAAQ sous différents angles a été présentée. Le ministre s'est dit enchanté de la rencontre et des avancées de la Société sur le plan de la sécurité de l'information. Dans le cadre de l'adoption des mesures du projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et le Code de la sécurité routière, une équipe a été mise en place du côté de l'indemnisation des accidentés, et celle-ci est sur le point de mettre en œuvre les ajustements, notamment pour ce qui est de la mesure touchant les personnes accidentées de 68 ans et plus. Les travaux se poursuivent entre les vice-présidences afin de concrétiser les ajustements à l'organisation du travail de la Société qui entreront majoritairement en vigueur en septembre 2022. Ce transfert d'expertise amorcé entre les vice-présidences impactées par les changements permet une lecture commune et claire de ce que représente un service de ligne verte versus un service de ligne rouge. Le 7 juin dernier, une entente de principe s'est conclue entre le gouvernement du Québec et la Fraternité des constables du contrôle routier du Québec (FCCRQ). L'entente permettra non seulement d'améliorer les conditions de travail et la rémunération des contrôleurs routiers, mais également d'accroître les services à la population par des mesures visant l'amélioration de la sécurité des usagers sur la route.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 TOUR DE TABLE (SUITE)	Le déploiement de CRC au sein de la Vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules aura lieu le 9 juillet prochain. Les équipes sont prêtes à accueillir ce changement. Une première rencontre se tiendra entre la Société, Vélo Québec et Piétons Québec afin d'évaluer la portée du mandat visant à échanger sur la couverture d'assurances. Par ailleurs, il est proposé que le comité interne chargé de l'analyse d'impact éventuel du tramway se joigne au comité traitant des enjeux pour les piétons et cyclistes considérant les objectifs communs. La micromobilité étant un enjeu de sécurité routière de plus en plus présent, un étalonnage international est en cours au MTQ afin de s'inspirer des pratiques en place dans le monde. La Société suit ces travaux de près. Lors du Forum des dirigeants des grands organismes (G5), il a été mentionné que l'anticipation d'une 7^e vague de Covid-19 jumelée au contexte de rareté de main-d'œuvre allait nécessiter de l'agilité et de la créativité de la part du SCT et des différents ministères et organismes afin d'attirer et retenir les talents dans la fonction publique québécoise.	Comité de direction
POINT 4 DÉCISION STRATÉGIE POUR LE RAG 2022	Le sujet est reporté au 5 juillet.	Guillaume Morand
POINT 5 DÉCISION – ACTUALISATION DES VALEURS	À la suite de la rencontre des gestionnaires tenue le 26 mai dernier et au cours de laquelle les cadres se sont concertés sur l'actualisation des valeurs de la Société, les employés seront à leur tour invités à se prononcer sur un choix de valeurs discutées avec les leaders. La démarche réalisée auprès des gestionnaires, de même que celle qui sera déployée sous peu auprès des employés sera présentée au conseil d'administration du 16 juin prochain.	Guillaume Morand
POINT 6 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE T1-2022	Les membres du comité de direction échangent sur les facteurs organisationnels influençant les différents indicateurs de performance. Aucun enjeu majeur n'est soulevé : la SAAQ demeure en contrôle et atteint majoritairement ses cibles de performance.	Guillaume Morand
POINT 7 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIT CLOS)	Le sujet est reporté au 5 juillet.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – PLAN D'INVESTISSEMENT DES CHANTIERS TECHNOLOGIQUES SUR 5 ANS	Le sujet est reporté au 5 juillet.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS	Aucun.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 10.1 APPRÉCIATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 26 MAI DERNIER	M. Guillaume Morand dépose le document « appréciation de la rencontre des gestionnaires du 26 mai dernier ».	Guillaume Morand
POINT 10.2 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Karl Malenfant dépose le document « performance du portefeuille des projets TI ».	Karl Malenfant
POINT 10.3 REVUE ANNUELLE DE LA STRATÉGIE D'ACQUISITION EN TI	M. Karl Malenfant dépose le document « Revue annuelle de la stratégie d'acquisition en TI ».	Karl Malenfant
POINT 10.4 SUIVI RETOUR AU TRAVAIL EN MODE HYBRIDE	M. Karl Malenfant dépose le document « suivi du retour au travail en mode hybride » en date du 6 juin 2022.	Karl Malenfant
POINT 10.5 FORMATION POUR LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES LOURDS (CLASSE 1)	M. Yves Frenette dépose le document « formation pour les conducteurs de véhicules lourds (classe 1) ».	Yves Frenette
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 5 juillet 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 5 juillet 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction
Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP
Béatrice Farand, VPAPSPR (intérim)
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR (intérim)
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Claude Pigeon, VPCRSV (intérim)
Martin Simard, VPIA (present en Teams)

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Invités: Sébastien Boiteux, VPRGAJP
Olivier Bouchard, VPRHMSN
Vicky Maranda, VPFCO
Guillaume Morand, VPRGAJP
Annie Larivière, VPFCO
Marc-André Toupin, VPFCO

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 PROCÈS-VERBAL DU 14 JUIN 2022	Le procès-verbal du 14 juin est adopté.	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – PLAN D'ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022	MM Guillaume Morand et Sébastien Boiteux, accompagnent Mme Marie-Eve Beaulieu de la vice-présidence aux relations gouvernementales, aux affaires juridiques et à la performance. Le plan d'action en développement durable pour l'année 2022 est présenté. Ce plan prévoit six actions, lesquelles sont soutenues par des activités qui serviront notamment à nourrir les indicateurs proposés pour chacune des actions. Les membres du comité de direction suggèrent d'ajouter des flèches (cadran de style baromètre) illustrant la progression de la réalisation des actions. Le plan est approuvé par les membres du comité de direction. M. Boiteux quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 4 DÉCISION – STRATÉGIE POUR LE RAPPORT ANNUEL 2022	Mme Beaulieu et M. Morand poursuivent avec le point sur la Stratégie pour le rapport annuel 2022. Dans un contexte de déploiement L2 durant lequel les équipes seront particulièrement sollicitées (premier trimestre 2023), il est proposé de mettre en place des conditions gagnantes pour réaliser le prochain Rapport annuel de gestion dont la préparation est toujours effectuée dans le premier trimestre de chaque année. La proposition est approuvée par les membres du comité de direction, qui échangent notamment sur les prochaines étapes à réaliser. À ce titre, il pourrait être envisagé de fonctionner à l'instar de ce qui fut fait lors de la L1. Ce sujet sera notamment abordé lors des prochains comités du conseil d'administration prévus à la fin de l'été	Marie-Eve Beaulieu
POINT 5 DISCUSSION – APPRÉCIATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 26 MAI 2022 ET ÉCHANGES SUR LA PROCHAINE	Mme Beaulieu et M. Morand amènent la discussion sur l'appréciation de la rencontre des gestionnaires du 26 mai 2022.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DISCUSSION – APPRÉCIATION DE LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 26 MAI 2022 ET ÉCHANGES SUR LA PROCHAINE	Le bilan de la dernière rencontre des gestionnaires est présenté et il en ressort que la très grande majorité des participants ont beaucoup apprécié cette journée. Les membres du comité de direction partagent quelques idées en lien avec la prochaine rencontre qui se tiendra en octobre. Il est convenu qu'une proposition plus détaillée soit déposée au prochain Comité de direction prévu le 26 juillet. M. Morand quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 6 DÉCISION – ACTIVITÉ DE LA RENTRÉE D'AUTOMNE	Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, se joint à la rencontre. Mme Farand et M. Bouchard présentent une proposition d'activité pour marquer la rentrée automnale avec les employés. L'objectif étant de susciter le sentiment d'appartenance et la mobilisation des équipes. Les membres du comité de direction partagent leurs commentaires et idées, et il est convenu qu'une proposition ajustée puisse être déposée lors d'un prochain comité de direction. M. Bouchard quitte la rencontre.	Béatrice Farand (intérim)
POINT 7 INFORMATION – PLANIFICATION DES CONTRATS POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023 T2	Mme Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Ils informent les membres de la Planification des contrats pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 T2. Ils mentionnent, à cet égard, que peu de changements ont été observés entre le trimestre 2 et le trimestre 1. Les équipes seront de nouveau sollicitées à la fin de l'été afin de mettre à jour leur planification contractuelle prévue d'ici la fin de l'année. Les membres du comité de direction précisent que ce bilan présenté aux trois mois est fort utile et il est recommandé de poursuivre cette pratique. Finalement, Mme Maranda remercie les différentes vice-présidences qui, par leurs actions, ont contribué à l'identification de plus de 100 membres intéressés à participer à des comités de sélection. Cette liste sera actualisée aux 6 mois. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 INFORMATION – SUIVI DE LA CONTINGENCE	Mme Annie Larivière, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel, se joint à la rencontre pour ce point et présente le portrait actuel quant à l'utilisation du budget de contingence organisationnelle. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – FRAIS DE FONCTION ET DE RÉGIE INTERNE	Mme Lépinay poursuit avec le point sur les frais de fonction et de régie interne. À la suite d'un étalonnage effectué auprès d'autres organisations sur ces sujets, Mme Lépinay en présente les résultats tout en soulignant les bonnes pratiques à ces égards.	Francine Lépinay
POINT 10 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS)	Ce point a été traité en huit clos.	Karl Malenfant
POINT 11 INFORMATION – PLAN D'INVESTISSEMENT DES CHANTIERS TECHNOLOGIQUES SUR 5 ANS	M. Malenfant poursuit avec le point sur le plan d'investissement des chantiers technologiques sur 5 ans qu'il présente aux membres du comité de direction. Ce plan, qui permet une vue globale des différents chantiers technologiques sera mis à jour annuellement, et inclus dans le plan financier. Le tout sera d'ailleurs intégré pour le CAPV prévu en décembre.	Karl Malenfant
POINT 12 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président et chef de la direction fait un tour de table des membres du comité et ceux-ci échangent sur divers éléments notamment : • À la suite de la réception d'un communiqué, en juin dernier, de la part du SCT, la Société pourra autoriser le télétravail à temps plein pour les médecins. Les quelques personnes concernées au sein des vice-présidences en seront avisées sous peu. • Les équipes de la VPIA ont débuté les appels aux clients visés par l'adoption des mesures du projet de Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et le Code de la sécurité routière. Les clients rejoints jusqu'à maintenant se disent très satisfaits. • Le déploiement de CRC au sein de la VPCRSV se tiendra cette fin de semaine. Les gestionnaires et équipes touchées sont prêtes à accueillir le changement. • La pénurie de main-d'œuvre engendre des impacts du côté de la VPCRSV, plus particulièrement du côté du Centre de communications opérationnelles. Des ajustements à l'organisation du travail sont requis, jusqu'à ce que la situation revienne à la normale, soit d'ici la fin août. • Plus de 550 candidatures ont été acheminées dans le cadre du processus visant à recruter de nouveaux contrôleurs routiers et de nouvelles contrôleuses routières. Il est rappelé que plus de 50 postes sont toujours à combler partout au Québec. D'ailleurs, une nouvelle cohorte se terminera à la fin juillet.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 12 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Au cours des prochaines semaines, des clients se présentant en Centre de services seront invités à se prononcer sur la raison de leur déplacement. Cela permettra à la Société d'orienter notamment sa stratégie de communication afin de favoriser l'utilisation des services web à l'approche du déploiement de la L2. • À la suite d'une recommandation du Bureau du coroner et d'échanges tenus avec le cabinet, la Société introduira, d'ici la fin de l'année, la méthode hollandaise (emportierage) dans le Programme d'enseignement à la sécurité routière (PESR). • L'implantation de SAG (service d'authentification gouvernemental) qui était prévue au mois d'août au ministère de la Famille, est reportée en octobre. Du côté de la Société, il est toujours prévu que le SAG soit capté dans les tests intégrés CASA cet automne. Des caucus hebdomadaires seront mis en place rapidement entre la Société et le ministère de la Cybersécurité et du Numérique afin de suivre les travaux. La gestion des communications sera également un élément majeur à considérer et à bien préparer afin de rendre le tout facile et simple pour le client. • Une rencontre aura lieu dans les prochaines semaines entre la Société et le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) à propos du Programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies (PERRCCA) afin de bien capter la demande du MSSS ayant été formulée à la Société.	Comité de direction
POINT 13 DIVERS		
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 14.1 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI	M. Malenfant dépose <i>la performance du portefeuille des projets TI</i> .	Karl Malenfant
POINT 14.2 REVUE ANNUELLE DE LA STRATÉGIE D'ACQUISITION EN TI	M. Malenfant dépose <i>la revue annuelle de la stratégie d'acquisition en TI</i> .	Karl Malenfant
POINT 14.3 SUIVI FINANCIER – AVRIL 2022	Mme Lépinay dépose <i>le suivi financier – avril 2022</i> .	Francine Lépinay
POINT 14.4 CONVENTION DE PERFORMANCE	M. McKenzie dépose <i>la convention de performance</i> .	Jean-Philippe McKenzie (intérim)

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 14.5 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Mme Geneviève Pouliot dépose <i>le suivi des dossiers à présenter au comité de direction</i> .	Comité de direction
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 26 juillet, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 26 juillet 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP

Sandrine Bellenfant, intérim, VPFCO

Béatrice Farand, intérim, VPAPSPR

Caroline Foldes-Busque, intérim, VPRHMSN

Jean-Philippe McKenzie, intérim, VPASRR

Yvon Théberge, intérim, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux, VPRGAJP

Ugo Demetriade, VPAPSPR

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est amendé, puis adopté avec les modifications suivantes : • M. Maurice Guénard (intérim VPRHMSN) est remplacé par Mme Caroline Foldes-Busque; • MM. Sébastien Boiteux (VPRGAFP) et Ugo Demetriade (VPAPSPR) sont ajoutés comme collaborateurs pour présenter le point 5; • La prochaine rencontre du comité de direction, tel qu'indiqué au point 12, aura lieu le mardi 16 août, et non le 2 août.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 5 JUILLET 2022	Le procès-verbal du 5 juillet 2022 sera déposé à nouveau au prochain comité pour adoption, considérant l'absence de plusieurs membres qui étaient présents lors du comité du 5 juillet.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	M. Denis Marsolais, président et chef de la direction, partage sa préoccupation à l'égard de la sécurité routière, et particulièrement sur le sujet de l'alcool au volant. Les membres échangent à ce sujet. M. Marsolais réitère l'importance d'entretenir de bonnes relations avec chacun de nos partenaires, dans un objectif de pouvoir compter sur eux en appui à la mission de la Société, de même que dans une perspective de rayonnement organisationnel.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION - SUIVI ACTIVITÉS DE LA RENTRÉE	Mme Béatrice Farand, vice-présidente par intérim présente la proposition d'activités destinées à tout le personnel dans le cadre de la rentrée automnale et ayant comme objectif premier de mobiliser les équipes de travail. La programmation proposée est ainsi approuvée par les membres du comité de direction et les activités prévues se dérouleront les 20 et 21 septembre prochain dans les différents bureaux de la Société.	Béatrice Farand, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – SUIVI RENCONTRE DES GESTIONNAIRES AUTOMNE 2022	M. Sébastien Boiteux, de la vice-présidence aux relations gouvernementales, aux affaires juridiques et à la performance ainsi que M. Ugo Demetriade de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité. Mmes Béatrice Farand et Marie-Eve Beaulieu présentent les différents scénarios proposés pour la tenue de la prochaine rencontre des gestionnaires qui se tiendra le 12 octobre prochain. Les membres échangent à propos des différentes options, et en viennent à un consensus. Le contenu de la journée demeure à élaborer dans les prochaines semaines. MM Boiteux et Demetriade quittent la rencontre.	Béatrice Farand, intérim
POINT 6 DÉCISION – CONCOURS « ENGAGÉS »	Mme Farand poursuit en partageant une proposition de concours dans lequel les employés seront invités à proposer une œuvre (photo, peinture, ou autre) sous le thème suivant : <i>Engagés au cœur de notre réussite!</i> L'idée est de montrer en image ce que ce thème (mobilisation et engagement), représente pour eux. La proposition est approuvée par les membres du comité de direction. Une communication sera acheminée à tous les employés au début du mois d'août.	Béatrice Farand, intérim
POINT 7 INFORMATION – PIXCOM – VISIBILITÉ DE CRQ	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres, qu'au cours des dernières semaines, l'entreprise Pixcom, spécialisée en production audiovisuelle et numérique a contacté l'équipe des relations médias de la Société afin de connaître son intérêt pour une potentielle série télévisée sur le travail des contrôleurs routiers. Une telle série, si elle devait être réalisée, pourrait permettre de faire connaître à la population du Québec les particularités du travail des contrôleurs routiers. Ce projet est, pour le moment, tout à fait embryonnaire. Un suivi sera fait dans les prochaines rencontres.	Guy Tremblay
POINT 8 INFORMATION – VISITE DU PAPE ET PARTICIPATION CRQ	M. Guy Tremblay poursuit en nommant que les équipes de contrôle routier sont omniprésentes pour assurer la sécurité lors de la visite du pape, notamment pour la gestion des camions lourds, de livraison et des autobus. Cette implication est remarquée et soulignée par les partenaires.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 TOUR DE TABLE	La 7^e vague du virus de la Covid n'a pas d'impact sur les opérations; l'entraide entre le personnel des centres de service est au rendez-vous. D'autre part, les mesures mises en place au sein des centres de relations avec la clientèle pour ramener le temps d'attente aux alentours de 20 minutes portent leurs fruits. Des communications sont à venir avec le ministère des Transports afin d'intégrer dans la Loi les dérogations appliquées par le contrôle routier, et ainsi en diminuer le nombre. Cela simplifiera notamment le travail des contrôleurs routiers qui doivent présentement composer avec plusieurs dérogations. Les Prix d'Excellence SAAQ se poursuivent et la date limite pour proposer une candidature est le 29 juillet prochain. En raison de la pénurie de la main-d'œuvre, la Société ne pourra plus se tourner vers le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la production de divers contenus de communication. Des pistes de solutions sont présentement analysées pour assurer la poursuite du développement de ces contenus.	Tous
POINT 10 DIVERS	Aucun sujet	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 11.1 SUIVI FINANCIER – MAI 2022	Mme Sandrine Bellenfant dépose le suivi financier de mai 2022.	Sandrine Bellenfant
POINT 11.2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Mme Marie-Eve Beaulieu dépose le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 16 août 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 26 juillet 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction
Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP
Sandrine Bellenfant, intérim, VPFCO
Béatrice Farand, intérim, VPAPSPR
Caroline Foldes-Busque, intérim, VPRHMSN
Jean-Philippe McKenzie, intérim, VPASRR
Yvon Théberge, intérim, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux, VPRGAJP
Ugo Demetriade, VPAPSPR

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est amendé, puis adopté avec les modifications suivantes : • M. Maurice Guénard (intérim VPRHMSN) est remplacé par Mme Caroline Foldes-Busque; • MM. Sébastien Boiteux (VPRGAFP) et Ugo Demetriade (VPAPSPR) sont ajoutés comme collaborateurs pour présenter le point 5; • La prochaine rencontre du comité de direction, tel qu'indiqué au point 12, aura lieu le mardi 16 août, et non le 2 août.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 5 JUILLET 2022	Le procès-verbal du 5 juillet 2022 sera déposé à nouveau au prochain comité pour adoption, considérant l'absence de plusieurs membres qui étaient présents lors du comité du 5 juillet.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	M. Denis Marsolais, président et chef de la direction, partage sa préoccupation à l'égard de la sécurité routière, et particulièrement sur le sujet de l'alcool au volant. Les membres échangent à ce sujet. M. Marsolais réitère l'importance d'entretenir de bonnes relations avec chacun de nos partenaires, dans un objectif de pouvoir compter sur eux en appui à la mission de la Société, de même que dans une perspective de rayonnement organisationnel.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION - SUIVI ACTIVITÉS DE LA RENTRÉE	Mme Béatrice Farand, vice-présidente par intérim présente la proposition d'activités destinées à tout le personnel dans le cadre de la rentrée automnale et ayant comme objectif premier de mobiliser les équipes de travail. La programmation proposée est ainsi approuvée par les membres du comité de direction et les activités prévues se dérouleront les 20 et 21 septembre prochain dans les différents bureaux de la Société.	Béatrice Farand, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – SUIVI RENCONTRE DES GESTIONNAIRES AUTOMNE 2022	M. Sébastien Boiteux, de la vice-présidence aux relations gouvernementales, aux affaires juridiques et à la performance ainsi que M. Ugo Demetriade de la vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière se joignent aux membres du comité. Mmes Béatrice Farand et Marie-Eve Beaulieu présentent les différents scénarios proposés pour la tenue de la prochaine rencontre des gestionnaires qui se tiendra le 12 octobre prochain. Les membres échangent à propos des différentes options, et en viennent à un consensus. Le contenu de la journée demeure à élaborer dans les prochaines semaines. MM Boiteux et Demetriade quittent la rencontre.	Béatrice Farand, intérim
POINT 6 DÉCISION – CONCOURS « ENGAGÉS »	Mme Farand poursuit en partageant une proposition de concours dans lequel les employés seront invités à proposer une œuvre (photo, peinture, ou autre) sous le thème suivant : <i>Engagés au cœur de notre réussite!</i> L'idée est de montrer en image ce que ce thème (mobilisation et engagement), représente pour eux. La proposition est approuvée par les membres du comité de direction. Une communication sera acheminée à tous les employés au début du mois d'août.	Béatrice Farand, intérim
POINT 7 INFORMATION – PIXCOM – VISIBILITÉ DE CRQ	M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules informe les membres, qu'au cours des dernières semaines, l'entreprise Pixcom, spécialisée en production audiovisuelle et numérique a contacté l'équipe des relations médias de la Société afin de connaître son intérêt pour une potentielle série télévisée sur le travail des contrôleurs routiers. Une telle série, si elle devait être réalisée, pourrait permettre de faire connaître à la population du Québec les particularités du travail des contrôleurs routiers. Ce projet est, pour le moment, tout à fait embryonnaire. Un suivi sera fait dans les prochaines rencontres.	Guy Tremblay
POINT 8 INFORMATION – VISITE DU PAPE ET PARTICIPATION CRQ	M. Guy Tremblay poursuit en nommant que les équipes de contrôle routier sont omniprésentes pour assurer la sécurité lors de la visite du pape, notamment pour la gestion des camions lourds, de livraison et des autobus. Cette implication est remarquée et soulignée par les partenaires.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 TOUR DE TABLE	La 7^e vague du virus de la Covid n'a pas d'impact sur les opérations; l'entraide entre le personnel des centres de service est au rendez-vous. D'autre part, les mesures mises en place au sein des centres de relations avec la clientèle pour ramener le temps d'attente aux alentours de 20 minutes portent leurs fruits. Des communications sont à venir avec le ministère des Transports afin d'intégrer dans la Loi les dérogations appliquées par le contrôle routier, et ainsi en diminuer le nombre. Cela simplifiera notamment le travail des contrôleurs routiers qui doivent présentement composer avec plusieurs dérogations. Les Prix d'Excellence SAAQ se poursuivent et la date limite pour proposer une candidature est le 29 juillet prochain. En raison de la pénurie de la main-d'œuvre, la Société ne pourra plus se tourner vers le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la production de divers contenus de communication. Des pistes de solutions sont présentement analysées pour assurer la poursuite du développement de ces contenus.	Tous
POINT 10 DIVERS	Aucun sujet	
POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 11.1 SUIVI FINANCIER – MAI 2022	Mme Sandrine Bellenfant dépose le suivi financier de mai 2022.	Sandrine Bellenfant
POINT 11.2 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Mme Marie-Eve Beaulieu dépose le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 16 août 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 16 août 2022

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP

Yves Frenette, VPASRR

Dave Leclerc, VPAPSPR

Francine Lépinay, VPFCO

Karl Malenfant, VPRHMSN

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DES 5 ET 26 JUILLET	Les procès-verbaux des 5 et 26 juillet sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	M. Denis Marsolais, président et chef de la direction fait état de discussions tenues avec le Secrétaire du Conseil du trésor sur des assouplissements en lien avec le stationnement et le transport en commun qui pourraient être offerts au personnel de la Société. Il a aussi été question du projet de Loi modifiant la Loi sur la fonction publique et d'autres dispositions (PL 60) afin de considérer, encore là, des assouplissements. Le président et chef de la direction demande au comité de réfléchir à une formule pour assurer la présence des employés au travail deux jours par semaine, pour ceux à qui cette directive s'applique. Les membres échangent sur le sujet et ils conviennent de faire en sorte que chaque service s'assurera d'avoir minimalement une journée où toute l'équipe sera présente. L'autre journée pourrait être laissée à leur discrétion. Il est aussi convenu que chaque vice-présidence assurera le suivi des présences requises au travail. Le point sera fait à nouveau au comité de direction cet automne afin de s'assurer du respect de la présence de deux jours dans les lieux de travail. Le président et chef de la direction mentionne qu'il est important que les employés qui devront être en poste durant la période des fêtes dans le cadre de l'implantation de la livraison 2 de CASA en soient rapidement informés. Les vice-présidents concernés mentionnent que les employés ont été avisés et que le syndicat a aussi été impliqué dans la démarche. Enfin, le président souligne que dorénavant, les invités au conseil d'administration réguliers et spéciaux seront en présentiel.	Denis Marsolais

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DISCUSSION – OCTROI DE PRIMES POUR CADRES À MANDAT STRATÉGIQUE	M. Karl Malenfant, de la vice-présidence aux ressources humaines, matérielles et aux services numériques, soumet aux membres une note pour l'octroi de primes pour cadres à mandat stratégique. Il rappelle le processus qui avait été établi en comité de direction ainsi que les critères pour l'octroi de ces primes. Les membres échangent sur quelques éléments. Il est suggéré de diffuser un calendrier permettant aux vice-présidents de s'intégrer au processus d'octroi de primes pour cadres à mandats stratégiques dans les délais. M. Malenfant en profite pour mentionner qu'à la suite de modifications apportées aux conditions de travail des cadres, où il est désormais possible d'octroyer des primes pour grandes disponibilités, les ressources humaines déposeront un document à un prochain comité de direction afin de guider les gestionnaires dans l'octroi de ces primes. Enfin, les membres approuvent les primes pour cadres à mandats stratégiques présentées.	Karl Malenfant
POINT 5 DÉCISION – ENTENTE DE GESTION DU STATIONNEMENT SIÈGE SOCIAL SPAQ ET TARIFICATION	M. Malenfant poursuit avec une proposition relative à la bonification de la tarification du stationnement au siège social pour les employés. À la suite d'un étalonnage effectué auprès d'un autre organisme, et afin de favoriser ceux qui doivent obligatoirement être au bureau 5 jours par semaine, il est proposé : • Une tarification décroissante selon l'utilisation soit : ○ 1 à 8 jours : 7,50\$ ○ 9 à 12 jours : 6,53 \$ ○ 13 à 16 jours : 6,16 \$ ○ Plus de 17 jours : 5,79 \$ ○ Sans réservation : 10 \$ ○ Visiteurs : 16 \$ • Les employés en présence obligatoire 5 jours pourront faire leurs réservations 5 jours avant les autres pour le mois suivant. Les membres approuvent la proposition.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 DÉCISION – ENTENTE DE GESTION DU STATIONNEMENT SIÈGE SOCIAL SPAQ ET TARIFICATION (SUITE)	À la suite de l'ouverture démontrée par le Secrétariat du Conseil du trésor, une analyse sera faite par la VPFCO afin de voir les possibilités permettant d'offrir une forme de compensation partielle pour l'utilisation du transport en commun.	Francine Lépinay Karl Malenfant
POINT 6 TOUR DE TABLE	Les sujets suivants sont abordés : - CASA : Le processus de conversion des données va bien. Il y a un léger retard par rapport à la planification faite en lien avec la conception des cours et cet élément est suivi de près. Rappel quant au moratoire en vigueur sur le patrimoine informatique où il n'est plus possible d'effectuer aucune modification. Pour CASA, le moratoire ira jusqu'en avril 2023 si tout va bien. - Enjeu avec la mise sous enveloppe des avis de paiement ayant généré un retard dans la transmission. Les mesures ont été mises en place pour régulariser le dossier. Les corps policiers ont aussi été avisé de la situation afin qu'ils aient de la souplesse advenant des retards de renouvellement. - La cadence pour le traitement des dossiers des personnes accidentées visées par les changements rétroactifs apportés par le projet de Loi 22 <i>Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions</i> est plus rapide que prévue. 30 % des dossiers sont terminés à ce jour. - Rencontres à venir avec plusieurs partenaires dont : ASSMAVERMEQ, comité consultatif CRQ, Association des Professionnels du dépannage du Québec et renforcement du partenariat avec les corps policiers. - Une nouvelle cohorte de 18 contrôleurs routiers sera en formation à partir de septembre. - Cahier de transition à préparer en vue de l'après-élection provinciale. - Modifications au Règlement sur la gouvernance sera présenté au prochain conseil d'administration afin de l'arrimer avec les dispositions du projet de loi 4 <i>Loi renforçant la gouvernance des sociétés d'État et modifiant d'autres dispositions législatives</i>.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 TOUR DE TABLE (SUITE)	• Modifications apportées à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>. Notre politique sera ajustée en conséquence et présentée à un comité de direction. Ajustements mineurs. • Travaux en cours pour préparer le budget 2023 ainsi que les prévisions 5 ans que nous devons acheminer au Secrétariat du Conseil du trésor. • Dossier des trottinettes électriques : un arrêté ministériel est en préparation. Des travaux se tiendront au cours de la prochaine année afin de se positionner sur les nouveaux modes de transport qui ont émané dernièrement et projection quant aux nouveaux modes qui pourraient émaner dans le futur.	Comité de direction
POINT 7 DIVERS	Aucun.	
POINT 8 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 23 août 2022, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 23 août 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP

Francine Lépinay, VPFCO

Dave Leclerc, VPAPSPR

Karl Malenfant, VPRHMSN

Jean-Philippe McKenzie, intérim, VPASRR

Martin Simard, VPIA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Carl Gauthier, VPASRR

Guillaume Morand, VPRGAJP

Caroline Pilon, VPASRR

Martine Tanguay, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout suivant : - 7.1 : Activité de reconnaissance – PL 22 – Martin Simard	Comité de direction
POINT 2 SUJETS DU PRÉSIDENT	M. Denis Marsolais, président et chef de la direction résume quelques sujets dont il a été question lors de sa récente rencontre avec le Secrétaire général. Il lui a notamment mentionné les risques qu'engendrerait un retard dans l'implantation du Service québécois d'identité numérique au regard des services rendus à notre clientèle en janvier 2023 si cette solution n'est pas implantée dans les délais à la Société. Il résume aussi la rencontre qui s'est tenue avec le président du conseil d'administration et les présidents de comité dont l'objectif était d'échanger sur des pistes d'amélioration à mettre en œuvre permettant d'augmenter l'efficacité du CA et de ses comités. Celui-ci résume quelques pistes identifiées.	Denis Marsolais
POINT 3 DÉCISION – STRATÉGIE CLIENTS – AJOUT DE PLAGE HORAIRE DÉPLOIEMENT CASA	M^{me} Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint aux membres du comité. Celle-ci explique que dans le contexte du déploiement CASA, les leaders auront besoin de plus de temps pour accompagner leurs équipes en lien avec la transformation. Dans ce contexte, il est proposé d'ajouter une plage hebdomadaire d'une heure de formation les jeudis de 8 h 30 à 9 h 30 ce qui permettra aux leaders et employés de se préparer aux changements. Une stratégie de communication a été préparée afin d'informer la clientèle que les services ne seront pas offerts durant cette plage horaire. Enfin, la convention de performance permettra aussi de moduler les niveaux de services. Les membres du comité sont en accord avec la proposition qui sera mise en œuvre le 15 septembre 2022 avec une stratégie de communication qui débutera le 1^{er} septembre prochain.	Jean-Philippe McKenzie, intérim

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION – CONVENTION DE PERFORMANCE	M^{me} Caroline Pilon et M. Carl Gauthier de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent au comité. Les invités expliquent que la vice-présidence doit se doter d'une convention de performance permettant ainsi de moduler les niveaux de services en contexte de transformation. Celle-ci permettra de dégager une marge de manœuvre pour accompagner les leaders et employés puisque cela exigera 55 000 heures de formation au total. Les invités passent en revue la convention convenue pour les services de la ligne verte ainsi que les principales actions pour atténuer les délais de service. Il n'y aura pas d'impacts sur les délais de services de la clientèle de la ligne rouge. Le tableau de bord de la performance de l'Accès sécuritaire au réseau routier sera ajusté afin de monitorer la convention de performance permettant ainsi de s'ajuster en fonction de la nouvelle organisation du travail et optimiser le suivi du déploiement des ressources des délais de services. Des travaux seront réalisés cet automne pour être en mesure de monitorer la performance dans le contexte de l'implantation de CASA avec les nouvelles fonctionnalités de l'intelligence d'affaires. Les membres sont en accord avec la convention de performance proposée. Il est prévu que la convention soit présentée au CSRCRH du 19 octobre prochain. Les invités quittent la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie, intérim
POINT 5 DÉCISION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux relations gouvernementales, aux affaires juridiques et à la performance se joint aux membres du comité afin de proposer un déroulement pour la rencontre des gestionnaires qui se tiendra en octobre prochain. Les membres échangent sur la proposition et quelques ajustements sont proposés. M. Morand ira à la rencontre de certaines vice-présidences afin de développer le contenu. Un retour sur ce sujet sera fait au comité de direction du 27 septembre.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DISCUSSION – VISION 2023-24	Le président et chef de la direction introduit ce point et indique que nous devons établir une vision 2023-2024 afin de pouvoir mesurer les bénéfices ayant trait à la transformation. M. Malenfant poursuit et explique la vision de sa vice-présidence. Il souligne qu’une analyse détaillée doit être faite en concertation par l’ensemble des vice-présidences pour assurer la fluidité et la cohérence des fonctions et activités de chacun des secteurs. Il est ainsi proposé de créer une équipe inter-vice-présidence dont le mandat sera de documenter et proposer des scénarios finaux d’organisation du travail et d’optimisation d’effectifs permettant de livrer les bénéfices. Trois ateliers se tiendraient de septembre à octobre et la vice-présidence de l’expérience numérique en assurerait la coordination. Les membres sont en accord avec la proposition.	Denis Marsolais Karl Malenfant
POINT 7 7.1 DIVERS ACTIVITÉ DE RECONNAISSANCE EN LIEN AVEC LES TRAVAUX EFFECTUÉS POUR LE PL 22	M. Martin Simard échange avec les membres du comité afin de voir la possibilité de tenir une activité reconnaissance permettant de souligner les efforts des employés ayant collaboré aux travaux du projet de Loi modifiant la Loi sur l’assurance automobile, le Code de la sécurité routière et d’autres dispositions (PL 22). Il est convenu de tenir une activité le 28 septembre à 13 h.	Martin Simard
POINT 8 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Aucun.	
POINT 7 PROCHAINES RÉUNIONS	Prochaines réunions du comité de direction : - Comité de direction régulier : Mardi 6 septembre, 9 h 30 - Comité de direction – Planification (séance de travail) : Mardi 6 septembre, 14 h 30	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 13 septembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJPPSG

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, intérim, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Gleb Dubovets, CASA – Alliance

Michel Dumas, CASA – Alliance

Béatrice Farand, VPSMSREE

Martin Lemaire, VPEN

Laura Lizotte, VPCRSV

Vicky Maranda, VPCAFCO

Dave McCann, CASA – Alliance

Karine Morneau, VPASRR

Marc-André Toupin, VPCAFCO

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 CASA POINT 2.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET	Les invités suivants se joignent à la rencontre : M. Martin Lemaire de la vice-présidence Expérience numérique, MM Gleb Dubovets, Michel Dumas et Dave McCann de l'Alliance, M^{me} Laura Lizotte de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé et M^{me} Karine Morneau de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier. M. Karl Malenfant présente le suivi du projet. Il mentionne tout d'abord que la Société débute le dernier cycle du projet avant le « go live ». À cette étape charnière du projet, tout ce qui doit être fait avant le déploiement doit être planifié rigoureusement. Chaque seconde est importante. Il précise également que le principe de la gestion des « portes » est similaire à un entonnoir : plus on arrive dans le bas de l'entonnoir, plus la pression et la vitesse s'accroissent. Une précision est également apportée sur le mandat spécifique de Ernst & Young et associés (EY) qui consistera à s'assurer du respect du processus relié aux « portes », en plus de corroborer les analyses effectuées par les équipes du projet. Pour ce faire, jusqu'à la fin de l'année 2022, EY sera présent aux forums organisationnels tenus hebdomadairement. M. Malenfant poursuit la présentation en apportant des précisions sur chaque indicateur analysé, aussi appelé critères des « portes ». Dans un premier temps, les critères propres à la solution sont présentés : construction de la solution, échanges avec les partenaires, travaux d'arrière-plan, tests intégrés finaux (TIF), conversion, infrastructures et sécurité, essais de performance et contrôle qualité, plan de transition, livraison « go live », stabilisation post déploiement. Plus précisément pour le plan de transition, M. Malenfant présente les perspectives de ce qui se passera les jours précédant et suivant le « go live », de même que les différentes activités prévues.	Dave Leclerc, Jean-Philippe McKenzie (intérim), Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 CASA POINT 2.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (SUITE)	M. Gleb Dubovets, de l'Alliance, précise qu'à ce moment-ci du projet, la vigilance et l'attention quotidiennes sont de mises afin d'être prêt à agir rapidement si un élément imprévu survient, et plus particulièrement lors des TIF. Dans un deuxième temps, M. Malenfant, M. Jean-Philippe McKenzie, M. Guy Tremblay et M. Dave Leclerc présentent les critères propres au déploiement. Les vice-présidents mentionnent qu'une révision de la stratégie de formation a été effectuée, afin de favoriser la conception de la formation dans les temps et selon les besoins des utilisateurs finaux. Par ailleurs, il est mentionné qu'un accompagnement personnalisé est offert aux super-utilisateurs dont le rôle sera déterminant au moment du déploiement. Pour ce qui est de la rédaction des différentes procédures qui composeront la base de connaissance, la stratégie en juste-à-temps est privilégiée. Dans un autre ordre d'idées, les activités de gestion du changement s'accroissent au sein des équipes. D'ailleurs, les analyses d'impacts ont toutes été réalisées et des actions ont été identifiées et prises en charge. Finalement, il est mentionné que les communications représenteront un défi important dans les prochaines semaines, afin d'être en juste assez, juste-à-temps avec les clients. Différents scénarios sont en préparation. Tour à tour, les directeurs généraux prennent la parole pour partager leur opinion et commenter. Ils mentionnent notamment que le moral des équipes est bon, bien que la fébrilité soit très présente. Il est également nommé que la synergie présente entre les vice-présidences permet de capter les enjeux au bon moment. Les partenaires de l'Alliance soulignent l'importance de garder la synergie et la transparence. Les équipes doivent demeurer motivées. Ils terminent en mentionnant que le plus important sera de garder le focus sur les bonnes choses, et se disent confiants de se rendre à destination. M. Marsolais remercie toutes les parties prenantes. Il se dit ravi de constater la synergie entre les vice-présidences et encourage les équipes à maintenir ce bel état d'esprit qu'est la fébrilité. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc, Jean-Philippe McKenzie (intérim), Francine Lépinay, Karl Malenfant, Guy Tremblay
POINT 2.2 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES	Les membres du comité de direction sont informés du suivi CASA en termes financier et contractuel, incluant le suivi des risques.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 INFORMATION – GESTION DES ÉVÉNEMENTS	M^{me} Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre pour les points 3 et 4. Mme Farand mentionne qu'un document complet a été élaboré par des représentants de chacune des vice-présidences afin d'identifier les événements susceptibles de survenir et nécessitant la préparation de lignes de presse. Les membres du comité soulignent l'initiative et les efforts investis.	Dave Leclerc
POINT 4 INFORMATION – PRÉSENTATION DE LA PRÉ-CAMPAGNE SAAQCLIC	D'entrée de jeu, le président-directeur général mentionne qu'il serait intéressant de présenter les différentes campagnes au comité de direction de la Société et ce, avant qu'elles ne soient présentées au conseil d'administration. Mme Farand présente par la suite les différents concepts visant à encourager les clients à utiliser les services web, plutôt que de se rendre en centre de service (CS). Les concepts ont été élaborés pour les plus grands volumes de services, tels que le remisage de véhicule. Elle précise d'ailleurs que des gestionnaires de CS ont été consultés dans le cadre de la conception des concepts. Il est proposé de publier les campagnes aux employés tout d'abord, avant de les diffuser aux clients. M^{me} Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 5 INFORMATION – PROMOTION D'UNE PARTICIPATION BÉNÉVOLE AU SERVICE DE RACCOMPAGNEMENT D'OPÉRATION NEZ ROUGE	M. Dave Leclerc propose une nouvelle façon de soutenir Opération Nez Rouge (ONR) dans un contexte où le virus de la Covid-19 est encore présent, et où les bénévoles pourraient se faire moins nombreux. Ainsi, trois soirées seront offertes aux employés afin de participer bénévolement au service de raccompagnement d'ONR. Avant la pandémie de Covid-19, une soirée SAAQ était organisée et les employés étaient invités à y participer bénévolement. Les membres du comité sont en accord avec la proposition présentée.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES ANNUEL DES CONTRATS ET ENTENTES – SEMESTRE 1	Mme Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre pour ce point. Mme Maranda et M. Toupin mentionnent que, globalement, les indicateurs reliés à la gestion contractuelle se maintiennent, en comparaison avec 2021. Dans un autre ordre d'idées, ils précisent qu'au 30 juin 2022, aucune plainte, ni manifestation d'intérêt n'a été reçue. De plus, en moyenne, les contractants ont obtenu une note de 71,2 % à leur évaluation de rendement. Dans le cadre du portrait produit par le SCT pour la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, la Société a obtenu une note globale de 92,5 %, soit un résultat supérieur aux organismes comparables. Malgré sa bonne performance, la Société effectue le suivi d'indicateurs internes additionnels afin de continuer de s'améliorer Les membres échangent sur les contrats conclus prévus à la planification durant la période comparativement aux contrats conclus non planifiés. Une planification par cycle pourrait être envisagée afin d'avoir une meilleure vue sur les contrats à venir. Mme Maranda et M. Toupin quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 7 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur ses échanges récents tenus avec le Secrétaire général et portant notamment sur CASA, le dossier du .05, la fidélisation des employés en service à la clientèle, le partenariat avec l'ARK (Kuujuaq) et l'expérience employé; • Il partage les grandes lignes des discussions tenues lors de la dernière rencontre des grands organismes (G5) qui se sont concentrées sur les différents enjeux vécus par les ministères et organismes depuis l'entrée en vigueur des directives du SCT découlant de la refonte de la dotation; • Le PDG mentionne qu'une communication annonçant la mise en vigueur des changements à l'organisation du travail sera transmise cette semaine à tous les employés. Il précise que le titre de la vice-présidence sous la responsabilité de Mme Marie-Eve Beaulieu sera ajusté pour y ajouter les partenariats et le secrétariat général; • Il termine en revenant sur la revue de presse de la semaine, plus précisément concernant la prestation de services au téléphone. Les membres échangent à cet égard.	Denis Marsolais

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DIVERS		
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 9.1 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 27 septembre, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 27 septembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJPPSG

Yves Frenette, VP Conseil

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant (Teams), VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux (Teams), VPRGAJPPSG

Olivier Bouchard, VPSMSREE

Marie-Hélène Dufour, VPRGAJPPSG

Béatrice Farand, VPSMSREE

Carl Gauthier (Teams), VPASRR

Sylvain Lesage, VPCRSV

Laura Lizotte, VPCRSV

Vicky Maranda, VPCAFCO

Guillaume Morand, VPRGAJPPSG

Sarah Parisé, VPRGAJPPSG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout des sujets suivants au point <i>Divers</i> : • Grandes salles de rencontre au siège social • Sondage organisationnel • Soirée reconnaissance pour les employés retraités	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 6 ET DU 13 SEPTEMBRE 2022	Les procès-verbaux du 6 et du 13 septembre 2022 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUJET DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général débute en demandant aux membres du comité de direction de procéder à un tour de roue supplémentaire concernant les prévisions budgétaires 2023. Le sujet sera discuté de nouveau au prochain comité de direction, incluant l'analyse des risques et impacts, le cas échéant. Dans le contexte des articles parus un peu plus tôt au mois de septembre concernant les délais dans la prise d'appels, le président-directeur général invite les membres du comité de direction à réfléchir à un moyen d'être davantage proactif dans les communications touchant la prestation de services. M. Dave Leclerc précise qu'une proposition sera déposée à un prochain comité pour discussions. Le président-directeur général souligne le travail des équipes organisatrices sans qui le succès des journées de mobilisation des 20 et 21 septembre dernier n'aurait pas été aussi grand. Il demande aux membres du comité de direction de remercier leurs équipes ayant contribué à la réalisation de ces journées. Finalement, le président-directeur général rappelle qu'il poursuit ses échanges avec le Secrétariat du conseil du trésor, de même qu'avec les dirigeants des grands organismes pour partager les impacts des directives découlant de la refonte de la dotation sur l'attraction et la fidélisation de nos talents.	Denis Marsolais

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 DÉCISION - GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES - PRÉSENTATION DES RISQUES D'ENTREPRISE - RAPPORT TRIMESTRIEL – T3 2022	Mme Vicky Maranda, de la vice-présidence aux Contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, M. Carl Gauthier, de la vice-présidence à l'Accès sécuritaire au réseau routier et M. Sylvain Lesage, de la vice-présidence au Contrôle routier et sécurité des véhicules se joignent à la rencontre. Présentation des risques d'entreprise Mme Maranda débute en présentant les nouvelles catégories de risque. Les membres échangent à cet égard et confirment que ces nouvelles définitions conviennent. Rapport trimestriel – T3 2022 Mme Maranda parcourt le document déposé avec les membres du comité de direction. Elle nomme que l'organisation fait preuve d'une grande lucidité sur ses risques. Elle précise que, pour le T3 2022, il n'y a pas de risque avec indicateur rouge, et que chaque risque avec indicateur jaune est soutenu par un plan d'action. Finalement, elle mentionne que cinquante (50) risques demeurent à mettre à jour selon la nouvelle présentation. Ces derniers seront intégrés au prochain trimestre. Les membres du comité de direction approuvent le rapport déposé. M. Sylvain Lesage présente ensuite les risques suivis du côté de la VPCRSV, en mettant l'emphasis sur les changements effectués depuis la dernière présentation. M. Carl Gauthier poursuit afin de présenter les risques suivis du côté de la VPASRR. Les membres du comité de direction approuvent le document déposé. Les invités quittent la rencontre à l'exception de Mme Vicky Maranda.	Francine Lépinay, Jean-Philippe McKenzie, Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Maranda présente la note et la liste des contrats Mme Maranda mentionne que la liste des contrats déposée comprend tous les contrats de services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} et le 31 août 2022 et précise que la Société a mis en place les moyens et les procédés de contrôles pour assurer la conformité aux exigences de la 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 (LGCE). Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 6 DÉCISION – TRANSPORT EN COMMUN	Mme Francine Lépinay propose que les initiatives présentées lors des derniers CD-SAAQ concernant le transport en commun puissent être offertes à tous les employés de la Société dont la prestation de travail les oblige à être en présentiel 5 jours par semaine. Les membres approuvent la proposition. La communication préparée à cet effet sera ajustée pour refléter la décision et sera diffusée au cours des prochaines semaines.	Francine Lépinay
POINT 7 DÉCISION – ACCUEIL SAAQ 360	Mme Béatrice Farand et M. Olivier Bouchard, de la vice-présidence aux Stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joignent à la rencontre. Mme Farand et M. Bouchard présentent aux membres les trois scénarios proposés pour tenir l'accueil SAAQ 360 avec les nouveaux employés. Les membres échangent sur les différentes propositions et retiennent le troisième scénario. Ainsi, ils proposent de débiter la formule en Teams, sans vidéo avec les employés arrivés à la Société depuis janvier 2022. Des discussions demeurent à tenir pour ce qui est du mode de diffusion retenu lorsque les vidéos auront été produits, de même que sur la date à laquelle débiteront ces ateliers d'accueil. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – RÉVISION DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS DE LA SOCIÉTÉ	Mme Marie-Hélène Dufour, de la vice-présidence aux Relations gouvernementales, aux affaires juridiques, à la performance, aux partenariats et secrétariat général se joint à la rencontre. Elle débute en précisant que la démarche de révision du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents de la Société a préalablement été présentée au comité de gouvernance et d'éthique. Elle mentionne que, dans le cadre de cette révision, les vice-présidentes et vice-présidents seront invités à participer à un sondage au cours des prochains jours. Mme Dufour termine en présentant les résultats de l'étalonnage effectué auprès d'autres entreprises. Mme Dufour quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9 INFORMATION – LUNETTES DE RÉALITÉ VIRTUELLE - PRÉVENTION/SENSIBILISATION	M. Guy Tremblay présente, en images, les lunettes de réalité virtuelle qui sont utilisées dans un objectif de sensibiliser les usagers de la route quant aux particularités de la conduite de véhicules lourds, notamment le fait de devoir composer avec des angles morts importants.	Guy Tremblay
POINT 10 INFORMATION – PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT POUR LES PRÉPOSÉS EN PERMIS ET IMMATRICULATION	M. Jean-Philippe McKenzie informe les membres qu'un parcours de développement sera offert à compter de la mi-octobre, à tous les préposés en permis et immatriculation (PPI), sur une base volontaire en télétravail. Pour les PPI intéressés, leur horaire de travail pourra être majoré en fonction de leur choix, soit 2,5 h ou 5 h par semaine. Cette initiative de fidélisation nécessitera des investissements de 5 ETC par mois.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 11 INFORMATION – ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL – DIRECTION DES OPÉRATIONS CENTRALISÉES	M. McKenzie poursuit en informant qu'en suivi des ajustements à l'organisation du travail annoncés en juin dernier, les équipes du Service de la diffusion et de la liaison seront affectées, selon leurs fonctions respectives, vers quatre secteurs de la Société appartenant chacun à une vice-présidence distincte. Par la nature de leurs activités, ces intégrations s'inscrivent comme un mouvement naturel dans les modes de collaboration. Ces changements seront effectifs le 17 octobre prochain, et une note aux employés touchés sera envoyée ce vendredi.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 12 INFORMATION - STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA VPRGAJPPSG	Mme Marie-Eve Beaulieu informe les membres des ajustements apportés à la structure organisationnelle de sa vice-présidence, et plus particulièrement au sein des équipes juridiques, où les avocats-plaideurs ont notamment été regroupés afin de favoriser le partage d'expertise et l'intégration dans les différents dossiers.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 INFORMATION – EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN	MM Sébastien Boiteux et Guillaume Morand se joignent à la rencontre pour ce point. MM Boiteux et Morand présentent les indicateurs d’expérience client et les membres échangent à cet égard. Ils partagent leurs idées afin de bonifier certains indicateurs et les cibles associées. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 14 DISCUSSION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES DU 12 OCTOBRE – VERSION 1	Mme Sarah Parisé, M. Olivier Bouchard, M. Guillaume Morand et Mme Laura Lizotte se joignent à la rencontre. Les invités présentent le contenu préparé jusqu’à maintenant pour la rencontre des gestionnaires prévue le 12 octobre prochain. Les membres font part de leurs commentaires. Tous s’entendent pour dire que cette journée doit être dédiée au déploiement de la livraison 2 de CASA, et que l’énergie positive doit être au rendez-vous. Une version bonifiée sera présentée aux membres du comité de direction le 5 octobre prochain. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc
POINT 15 DIVERS	<u>Grandes salles de rencontre au siège social</u> : M. Guy Tremblay mentionne qu’il pourrait être intéressant de prévoir un nombre plus important de grandes salles au siège social, si l’opportunité se présente. Les salles pourraient permettre d’accueillir des groupes importants et des moyens technologiques devraient y être présents (TEAMS, autres). Ces salles pourraient être mises à la disposition d’autres MO sur demande <u>Sondage organisationnel</u> : M. Dave Leclerc informe les membres que le sondage organisationnel sur l’expérience employé se déroulera à compter du 5 octobre prochain. <u>Soirée reconnaissance pour les employés retraités</u> : Les membres rappellent qu’il n’y aura malheureusement pas de soirée reconnaissance organisée pour les employés ayant pris leur retraite en 2020 et 2021, soit pendant la période où de tels événements ne pouvaient se tenir en raison de la pandémie. Ces employés ont néanmoins reçu leur cadeau par la poste.	
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 17 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 11 octobre, 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 6 septembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président et chef de la direction
Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJP
Béatrice Farand (intérim), VPAPSPR
Yves Frenette, VPASRR
Francine Lépinay, VPFCO
Karl Malenfant, VPRHMSN
Jean-Philippe McKenzie, intérim, VPASRR
Martin Simard, VPIA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux, VPRGAJP
Sandrine Bellenfant, VPFCO
Marie-Hélène Dufour, VPRGAJP
Annie Larivière, VPFCO
Vicky Maranda, VPFCO
Guillaume Morand, VPRGAJP

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPCD

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les modifications suivantes : - Les points 5 et 6 sont inversés; - Ajouts de deux sujets au point 11 : • Proposition d'un défi pour la campagne Entraide – M. Martin Simard • Journées de mobilisation des 20 et 21 septembre – Mme Béatrice Farand	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 16 ET 23 AOÛT	Les procès-verbaux sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	• M. Denis Marsolais partage son expérience de la rencontre tenue au Nunavik avec la directrice de l'Administration régionale Kativik et qui a mené à un partenariat entre la Société et l'ARK. • Il informe ensuite les membres du changement à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État qui prévoit le remplacement du terme Président et chef de la direction (PCD) par celui de Président-directeur général (PDG). Ce changement prendra effet le 12 septembre prochain. Une communication sera envoyée aux employés. • M. Marsolais mentionne qu'il participera, le 16 septembre prochain, au congrès de l'APDQ, un partenaire important de la Société, en compagnie de M. Guy Tremblay (VPCRSV) et Carl Gauthier (VPASRR). Il s'agira notamment d'une opportunité de communiquer aux membres les nouvelles mesures en lien avec l'amélioration du service à la clientèle et celles spécifiques à l'industrie du remorquage.	Denis Marsolais
POINT 4 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M^{me} Vicky Maranda, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint au comité. Mme Maranda souligne que la reddition de comptes ne fait pas état d'enjeu particulier. Les membres mentionnent qu'il pourrait être intéressant de s'arrimer avec les autres ministères et organismes pour partager les enjeux d'affaires communs en matière de gestion contractuelle. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – PROJECTION ET RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 JUIN 2022 T2	M^{me} Annie Larivière, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint au comité. Tel qu’anticipé dans les derniers exercices, les analyses présentées par Mme Larivière démontrent que le contexte d’inflation impacte, à géométrie variable, les résultats financiers du Fonds d’assurance et de la Société. Mme Larivière précise que les projections présentées sont élaborées avec prudence et réalisme, reflétant ainsi le contexte d’incertitude économique. Mme Larivière demeure présente au comité pour le point 6.	Francine Lépinay
POINT 6 DÉCISION – ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES 2023	En suivi des discussions du point 5, Mme Larivière présente les orientations budgétaires 2023. Elle fait état des contextes interne et externe de la Société et présente notamment les orientations relatives aux ETC et aux frais d’administration. Finalement, elle partage les prochaines étapes qui mèneront vers la présentation du budget directeur au Comité de direction en novembre. Les membres approuvent les orientations. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 7 INFORMATION EXPÉRIENCE EMPLOYÉ	M^{me} Sandrine Bellenfant, de la vice-présidence aux finances et au contrôle organisationnel se joint au comité. Mme Bellenfant présente la proposition pour le transport en commun visant à promouvoir l’utilisation de ce type de transport, plus particulièrement auprès des employés devant être en présentiel 5 jours par semaine. Les membres conviennent que des arrimages additionnels seront réalisées avant d’enclencher les prochaines étapes, telle que la diffusion de la communication proposée. Mme Bellenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – ACTUALISATION DES VALEURS	Mme Marie-Hélène Dufour et M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux relations gouvernementales, affaires juridiques et performance se joignent à la rencontre. Mme Dufour et M. Morand dressent un bref rappel de la démarche d'actualisation des valeurs amorcée lors de la dernière rencontre des gestionnaires en mai dernier. Des scénarios visant à recueillir l'opinion des employés à l'égard des valeurs organisationnelles sont proposés aux membres du comité. Ces derniers conviennent du scénario et décident ainsi que les 8 valeurs identifiées lors de la rencontre des gestionnaires seront mises au jeu auprès des employés. Finalement, Mme Dufour et M. Morand présentent les prochaines étapes de la démarche, puis Mme Dufour quitte la rencontre. M. Morand y demeure pour y présenter le point 9.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE T2-2022	M. Sébastien Boiteux de la vice-présidence aux relations gouvernementales, affaires juridiques et performance se joint à la rencontre. Messieurs Boiteux et Morand présentent les résultats de la performance de la Société obtenus au cours du deuxième trimestre de l'année. Les membres échangent à l'égard de ces résultats et proposent quelques ajustements au document, tels que l'ajout des indicateurs financiers et l'ajout des données des années antérieures pour les indicateurs reliés à la sécurité routière. Messieurs Boiteux et Morand quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 10 INFORMATION – OBLIGATIONS EN PÉRIODE ÉLECTORALE	Mme Beaulieu informe les membres qu'une capsule sera diffusée sous peu aux employés afin de rappeler les obligations en période électorale. Par ailleurs, dans un souci de cohérence et d'intégration, particulièrement en période électorale, Mme Beaulieu rappelle que le point de chute privilégié pour assurer le suivi des demandes du cabinet se situe au sein de sa vice-présidence.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 11 DIVERS	<u>Proposition d'un défi pour la campagne Entraide</u> M. Simard propose aux membres du comité un défi dans le cadre de la campagne Entraide. Ce défi se veut une activité de financement et les membres acceptent de le relever. Ces derniers reviendront vers M. Simard pour lui faire part de leur idée. <u>Journées de mobilisation des 20 et 21 septembre</u> Mme Farand rappelle qu'un courriel sera transmis aux gestionnaires et aux employés afin de leur faire part du déroulement de ces deux journées de mobilisation. Considérant que le stationnement du siège social affiche déjà complet pour la journée du 20 septembre, des options sont présentement analysées afin de permettre à tous les employés de profiter pleinement de leur journée. Des idées sont également partagées entre les membres afin de mobiliser certaines équipes qui demeureront en télétravail en raison de la nature de leur travail.	Martin Simard Béatrice Farand
POINT 12 DÉPÔT DE DOCUMENTS	Mme Marie-Eve Beaulieu dépose le suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 13 PROCHAINE RÉUNION	Prochaine réunion du comité de direction : Mardi 13 septembre, 10 h 00	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 11 octobre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJPPSG

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Jonathan Beauvais, VPCRSV

Rémi Crépin VPCAFCO

Béatrice Farand, VPSMSREE

Yves Frenette, VP Conseil

Annie Larivière, VPCAFCO

Lucie Laviolette, VPSMSREE

Vicky Maranda, VPCAFCO

Guillaume Morand, VPRGAJPPSG

Sarah Parisé, VPRGAJPPSG

Anick Rouleau, VPEN

Marc-André Toupin, VPCAFCO

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajustement suivant : Le point 12 <i>Information – stratégie de déploiement de SAAQclic</i> est intégré au point 3.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 27 SEPTEMBRE 2022	Le procès-verbal du 27 septembre est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique, M. Yves Frenette, vice-président Conseil, Mmes Béatrice Farand et Lucie Laviolette de la vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant mentionne que ce point récurrent ajouté aux rencontres du comité de direction de la Société a pour objectif de partager les bloquants et enjeux soulevés dans le projet. Cela fait suite à une recommandation de EY visant à mettre en place des solutions rapides pour aider les équipes à gagner en vitesse, à quelques semaines du déploiement. Trois sujets retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : - Processus de support; - Indicateurs de gestion pour se « monitorer » à partir de janvier 2023; - Suivi des populations (objectif de regrouper davantage). M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en faisant part de certains dossiers qui retiennent l'attention dans sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Décision d'affaires en lien avec le remplacement de plaques délaminées. Il a été décidé de ne pas offrir le service de remplacement gratuitement pendant la période de rodage jusqu'en juin 2023. L'opportunité sera réévaluée au moment opportun et en fonction des besoins des clients. - Présentation du plan de transition aux mandataires; - Examens pratiques pendant la période de transition; - Matrice de gestion du changement : il est convenu qu'une autre mesure sera effectuée avant la fin novembre pour les gestionnaires les plus impliqués par le changement, et que la matrice sera présentée dans un prochain comité de direction.	Karl Malenfant Dave Leclerc (stratégie de déploiement SAAQclic)

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE)	Mmes Béatrice Farand et Lucie Laviolette présentent la stratégie de déploiement SAAQclic, dont l'objectif est d'informer le client des changements au bon moment, selon son parcours. Elles partagent certains défis, dont ceux-ci : • Déterminer les bons canaux de communication; • Garder les acquis et les habitudes des clients qui sont déjà sur le web; • Simplifier l'information quant à l'authentification. Elles présentent par la suite le contenu du document déposé. Les membres échangent, font part de leurs commentaires et demandent à ce que puisse leur être partagé les plans de communication pour favoriser leur appropriation. Le tout sera prévu à un prochain comité de direction. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi des comités CTIC et CAPA ayant eu lieu la semaine précédente ; • Sujets prévus au prochain comité d'administration : Mise en œuvre du projet de loi 22 et Évolution des services ligne verte et ligne rouge en accès sécuritaire au réseau routier. • Suivi du CMOT ayant eu lieu la semaine précédente; • Portrait des évaluations du rendement pour l'exercice 2021-2022.	Denis Marsolais
POINT 5 DÉCISION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	Mme Sarah Parisé et M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux relations gouvernementales, aux affaires juridiques, à la performance, aux partenariats et au secrétariat général parcourent, avec les membres, les ajustements apportés à la présentation qui sera utilisée lors de la rencontre des gestionnaires prévue le lendemain. Le document est approuvé, avec de légers ajustements. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – SITUATION BUDGÉTAIRE 2022	Mme Annie Larivière de la vice-présidence aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel se joint à la rencontre pour présenter le document sur la situation budgétaire 2022. Elle fait ainsi état du rythme de la consommation budgétaire actuelle et des nouvelles demandes de recours à la contingence demandées dans le trimestre 3. Elle précise également que les dépenses sont habituellement plus élevées dans le trimestre 4. Mme Larivière présente la projection financière d'ici la fin de l'année et mentionne qu'afin de respecter le budget approuvé, des efforts corporatifs et un suivi serré seront nécessaires pour terminer l'année. Un tour de roue supplémentaire est ainsi demandé aux équipes pour identifier des pistes d'économies.	Francine Lépinay
POINT 7 DÉCISION – TARIFICATION DES ENTENTES	Mme Annie Larivière accompagnée de M. Rémi Crépin poursuit pour ce point. Ils mentionnent que des ententes liant la Société à certains de ses partenaires devront être modifiées d'ici le 31 décembre 2022 car certaines de leurs modalités de facturation ne seront plus possibles lors de l'implantation de CASA L2. Ils présentent les recommandations proposées à court et moyen termes. Les membres échangent à cet égard et approuvent la démarche, de même que les recommandations. Les invités quittent la rencontre	Francine Lépinay
POINT 8 INFORMATION – LUNETTES DE RÉALITÉ VIRTUELLE	M. Jonathan Beauvais de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joint à la rencontre afin de procéder à une démonstration des lunettes de réalité virtuelle utilisées pour sensibiliser les usagers de la route aux particularités reliées à la conduite de véhicules lourds. Les membres participent à la démonstration et en apprécient le contenu. M. Beauvais quitte la rencontre.	Guy Tremblay
POINT 9 DÉCISION – BUDGET POINT 9.1 CHOIX DES PROJETS D'INVESTISSEMENT	Les membres conviennent qu'un atelier de travail sera à prévoir la semaine prochaine afin d'échanger sur le budget 2023. La revue et le choix des projets d'investissement pourront notamment se faire à cette occasion.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 10 INFORMATION – PLANIFICATION DES CONTRATS POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{ER} DÉCEMBRE 2022 AU 31 MARS 2023	Mme Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin de la vice-présidence aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, se joignent à la rencontre. Ils présentent aux membres la mise à jour de septembre de la planification des contrats en cours. Par la même occasion, il est convenu que la DGCC envoie une liste mensuelle des dossiers à prendre en charge aux bureaux des vice-présidences afin de favoriser l'efficacité du processus. Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 DÉCISION – PARTENARIAT EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE AVEC LE GRAND DÉFI PIERRE LAVOIE	Les membres prennent connaissance de la note déposée et conviennent de ne pas aller de l'avant avec le partenariat en sécurité routière avec le Grand défi Pierre Lavoie.	Dave Leclerc
POINT 12 INFORMATION – STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT DE SAAQCLIC	Ce point a été traité au point 3.	Dave Leclerc
POINT 13 DIVERS	Mme Marie-Eve Beaulieu partage deux sujets avec les membres : • Cueillette de besoins auprès des vice-présidences en ce a trait à la formation offerte par l'UPAC; • Demande du ministère des Finances adressée à une équipe de l'accès sécuritaire au réseau routier.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 14.1 SUIVI FINANCIER	Mme Francine Lépinay dépose le document du suivi financier au 31 août 2022.	Francine Lépinay
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 18 octobre, 9h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 18 octobre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJPPSG

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE

Béatrice Farand, VPSMSREE

Isabelle Fontaine, VPSMSREE

Yves Frenette, VP Conseil

Anick Rouleau, VPEN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout des sujets suivants au point <i>Divers</i> : • Webinaire offert par le CEGO (ajouté par Martin Simard) ; • Suivi de la campagne Entraide (ajouté par Martin Simard); • Mandat ENAP (ajouté par Yves Frenette); • Communication aux gestionnaires sur les journées obligatoires en présentiel (ajouté par Dave Leclerc).	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant fait part des sujets qui retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : • Suivi des populations : ce suivi est intégré dans la reddition de comptes des « portes » du projet. Les vice-présidences sont à documenter les évidences appuyant les indicateurs relatifs au niveau de préparation de leurs populations; • Processus de support : les équipes continuent leurs travaux, et les vice-présidents tiendront un atelier de travail entre eux afin de dénouer certains bloquants; • Rapports d'accident (Gtechna) : la Société est en arrimage étroit avec les services policiers pour lesquels le déploiement de cet outil est prévu en 2023. Dans un autre ordre d'idées, les membres conviennent qu'il pourrait être intéressant de se partager les décisions d'affaires prises dans le cadre du projet, dans un objectif d'appropriation et de compréhension commune. Un atelier sera prévu à cet effet. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Plaques provisoires papier : il est décidé de ne pas fournir de matériel (ruban adhésif ou pochette de plastique aux clients). Des communications supplémentaires seront à prévoir auprès des services policiers afin de faire connaître les ajustements au processus d'immatriculation;	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE) MATRICE RH	- Modifications du mode de paiement : des communications sont transmis dans la semaine du 17 pour informer 2500 entreprises qu’elles doivent s’inscrire au PBA avant janvier 2023 pour faciliter la transition vers CASA; - Rémunération des mandataires pendant la période de transition : ajustement des modalités de rémunération pour tenir compte du contexte de transition et déploiement de mesures pour inciter les mandataires à accompagner les clients vers les services en ligne; - Groupement des écoles de conduite : ces dernières seront rencontrées cette semaine pour les informer des éléments à considérer pendant la période de transition. Les 600 écoles seront rencontrées d’ici la mi-novembre; - Commerçants : la Société sera présente au congrès de l’AMVOQ la fin de semaine prochaine afin de partager les informations relatives aux changements et à la période de transition. M. Dave Leclerc informe les membres que la vidéo promotionnelle de SAAQ<i>clic</i> sera lancée sur le web et les médias sociaux à compter de la semaine prochaine. À cet effet, les membres mentionnent qu’il est important que les équipes visionnent la vidéo avant le lancement. M. Olivier Bouchard et Mme Isabelle Fontaine, de la vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l’expérience employé se joignent à la rencontre pour le point traitant de la matrice RH. M. Bouchard présente le contexte dans lequel se sont effectuées les différentes lectures de la mobilisation des gestionnaires. Mme Fontaine poursuit en présentant l’évolution de la mobilisation, en soulignant que les actions mises en place au sein des vice-présidences touchées par la livraison 2 ont porté leurs fruits. Les membres échangent et partagent leur fierté quant à l’évolution du leadership et de la mobilisation. Ils conviennent de partager l’information au sein de leur comité de gestion, et conviennent également qu’une lecture globale de la mobilisation de l’ensemble des gestionnaires de la Société doit être effectuée en novembre, à la veille du déploiement. Des lectures seront également faites en 2023, à des moments déterminés. Finalement, les membres confirment que la présentation déposée sera partagée à EY dans le cadre de leur revue de projet, de même qu’au sein du CA spécial prévu la semaine prochaine. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Documentation prévue pour le CA spécial du 28 octobre prochain; • « Briefing » technique sur le déploiement de la livraison 2 : une rencontre de démarrage aura lieu la semaine prochaine; • Partage d'orientations sur les contrats, plus particulièrement sur les avenants prévoyant des augmentations de plus de 10%; • Communications destinées à l'ensemble du personnel : seront portées et signées par le comité de direction; • Rappel aux vice-présidences de déposer les documents à l'avance pour les statutaires.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉLIBÉRATION – SUITE CONCOURS « ENGAGÉS »	Mme Béatrice Farand, de la vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joint à la rencontre. Elle rappelle que le concours « Engagés » avait été lancé au mois d'août dernier et que les employés avaient alors été invités à représenter la thématique de l'équilibre et de la force d'une équipe à travers l'art (photo, dessin, peinture, etc.). Dans les dernières semaines, un comité de sélection a retenu les dix œuvres finalistes. Ces dernières sont ainsi présentées aux membres du comité de direction qui délibèrent et déterminent l'œuvre gagnante. Les communications visant à dévoiler la personne gagnante et les œuvres finalistes seront lancées dans les prochaines semaines. Mme Farand quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 5 INFORMATION – PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS	M. Karl Malenfant parcourt le document déposé avec les membres et partage certains éléments qui pourraient être considérés dans le choix des projets, telle que la désuétude du matériel informatique. M. Malenfant termine en soulignant que le portefeuille des projets est en bonne santé.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 INFORMATION – PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES	M. Malenfant poursuit en présentant le suivi du plan de continuité des affaires. À cet égard, il partage les résultats obtenus lors des derniers tests effectués visant à se préparer à une potentielle reprise d'activités. Ainsi, des travaux sont en cours pour bonifier les différents plans composant le plan de continuité des affaires et offrir une continuité centrée essentiellement sur le service à la clientèle. Pour réviser le plan de continuité des affaires, M. Malenfant mentionne qu'un dossier d'opportunités a été réalisé et qu'un dossier d'affaires est en cours.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION – HUIS CLOS	Ce point a été traité en huis clos.	Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – PLAN DE FORMATION SÉCURITÉ DE L'INFORMATION : TERRA NOVA	M. Malenfant mentionne que le programme de formation actuel traitant de la sécurité de l'information est remplacé par une nouvelle plateforme de sensibilisation, « Terranova Security », qui sera lancée au cours du mois national de sensibilisation en cybersécurité. Cette nouvelle plateforme offrira plus de contenus obligatoires qui permettront à l'ensemble du personnel de développer des réflexes adéquats face aux menaces en matière de sécurité de l'information et de cybersécurité. De plus, des rapports seront générés et fournis aux gestionnaires pour leur permettre d'évaluer la progression des membres de leurs équipes dans les formations obligatoires et de s'assurer d'un suivi régulier. Des communications auprès des gestionnaires et employés sont prévues au cours de la semaine prochaine pour annoncer cette nouvelle plateforme.	Karl Malenfant
POINT 9 DIVERS	- Webinaire offert par le CEGO : M. Simard mentionne que le sujet de ce webinaire sera la mesure de la valeur client et il partage l'information si toutefois des équipes œuvrant dans le service client sont intéressées à y participer; - Suivi de la campagne Entraide : M. Simard rappelle que la campagne Entraide a débuté le 17 octobre. Un courriel sera acheminé sous peu à tous les gestionnaires de la Société pour le volet <i>Dons majeurs</i> de la campagne.	Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DIVERS (SUITE)	- Communication aux gestionnaires sur les journées obligatoires en présentiel : M. Leclerc partage les grandes lignes de la communication proposée et qui se veut un rappel de la directive émise par le Secrétariat du conseil du trésor à l'égard de la présence obligatoire de deux jours par semaine sur les lieux de travail pour le personnel de la fonction publique. - Mandat ENAP : M. Frenette fait part qu'une ressource de l'ENAP pourrait éventuellement venir partager un projet de mandat visant à documenter le virage numérique de la Société, plus particulièrement sous l'angle de l'approche opérationnelle du changement avec la clientèle. Les membres conviennent qu'il s'agit d'une belle opportunité de documenter ce qui a été fait à la Société dans l'objectif de soutenir le virage numérique entrepris dans l'État québécois.	Dave Leclerc Yves Frenette
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 10.1 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 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 25 octobre, 8h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 25 octobre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPRGAJPPSG

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

Yves Frenette, VP Conseil

Charles Gignac, EY

Caroline Hérault, EY

Laura Lizotte, VPCRSV

Annie Larivière, VPFCO

Guillaume Morand, VPRGAJPPSG

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 ces ajustements : - Remplacement du titre du point 3 « Reddition de comptes » par « Suivi financier et contractuel »; - Ajout de deux sujets au point 9 « Divers ».	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 11 ET 18 OCTOBRE	Les procès-verbaux du 11 et 18 octobre sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 CASA POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (PORTES)	Mme Caroline Foldes-Busque de la vice-présidence Expérience numérique, M. Yves Frenette, vice-président Conseil, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé, Mme Annie Larivière de la vice-présidence aux contributions d'assurance, aux finances et au 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, MM Gleb Dubovets, Michel Dumas et Dave McCann de l'Alliance ainsi que Mme Caroline Hérault et M. Charles Gignac de EY se joignent à la rencontre. M. Malenfant débute en rappelant l'objectif de ces présentations et souligne la présence des partenaires externes de l'Alliance et de EY. Mme Foldes-Busque poursuit en présentant, dans le cadre du suivi des portes du projet, l'état de l'ensemble des indicateurs en ce qui a trait à la solution technologique. La majorité des activités sont au vert ou au jaune. Il est rappelé qu'une activité ayant un indicateur au jaune signifie que l'échéancier est serré, que des efforts y sont investis et que le tout demeure réalisable.	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Jean-Philippe McKenzie, Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (PORTES) - SUITE	Deux activités ont été identifiées avec l'indicateur rouge, soit les tests intégrés finaux et la formation. À cet effet, M. Malenfant mentionne qu'il a rencontré l'ensemble des gestionnaires de sa vice-présidence afin que tous puissent mettre la main à la pâte d'ici la livraison du projet. Il les a ainsi invités à revoir leur agenda d'ici la fin de l'année et à s'entraider. Dans un objectif de soutenir les équipes en mode exécutif d'ici le déploiement, M. Malenfant propose de passer en mode de pré gestion de crise. Ainsi, les démarches débuteront dès la semaine prochaine. Le président-directeur général prend la parole et précise ses attentes par rapport aux partenaires de l'Alliance d'ici les prochains mois. À cet effet, il dit s'attendre à ce que l'Alliance affecte les bonnes expertises aux bons endroits, et à ce que tous les efforts soient tournés vers les actions à réaliser d'ici la livraison. MM Dubovets et McCann de l'Alliance confirment que les équipes seront au rendez-vous, tant d'ici le « Go live », qu'après. Ils rappellent que l'important, à ce moment-ci, est de connaître ce dont nous avons besoin entre aujourd'hui et le « Go live » et d'établir les bonnes actions à réaliser. M. McKenzie, M. Tremblay, M. Leclerc, M. Simard et Mme Lépinay poursuivent en présentant l'état de l'ensemble des indicateurs en ce qui a trait à la préparation du déploiement. Ainsi, il est mentionné que les super-utilisateurs (SU) détiennent des forces variées, ce qui sera un atout au moment du déploiement; certains sont dédiés à la formation, d'autres aux tests ou encore aux procédures, etc. M. McKenzie et M. Simard mentionnent avoir rencontré les SU la journée précédente et partagent leurs constats avec les membres : les SU sont mobilisés, ont le goût de contribuer au succès du déploiement et ils veulent que cela fonctionne. L'apport de ces SU sera incontournable au succès du déploiement et dans le soutien post-déploiement. Dans un autre ordre d'idées, il est mentionné qu'une attention particulière est portée aux équipes d'arrière-guichet. Les gestionnaires de ces équipes y investissent leur énergie afin de préparer le changement. Les communications sont également plus soutenues.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.1 INFORMATION – SUIVI DE PROJET (PORTES) - SUITE	Les mandataires en permis et immatriculation, de même qu'en vérification mécanique ont été rencontrés afin que leur soient partagées les mesures particulières qui les attend lors de la période de transition. Un accompagnement leur est offert par les vice-présidences responsables. Les vice-présidents observent une progression dans la mobilisation et l'appropriation de leurs leaders dans la transformation. Considérant la compréhension commune qui se dégage, le soutien entre pairs en sera facilité. En parallèle, la mesure d'ouverture au changement administrée aux employés touchés par la livraison 2 confirme que l'organisation continue de prendre confiance envers la transformation. Par ailleurs, il est mentionné que les plans de communications sont prêts et que la publicité de type « teaser » sur SAAQclic a été lancée sur les réseaux sociaux hier. Petit à petit, l'organisation commence à communiquer les changements à venir aux clients. Finalement, le président-directeur général souligne la progression des travaux qu'il observe semaine après semaine et félicite toutes les équipes pour la synergie, l'arrimage et la collaboration dont elles font preuve.	
POINT 3.2 INFORMATION – SUIVI DES TRAVAUX EY	Mme Caroline Hérault et M. Charles Gignac présentent leurs observations. Ainsi, ils mentionnent les éléments suivants : • Importance de continuer à focaliser sur les chemins critiques et sur les groupes d'utilisateurs qui seront impactés; • Vigilance quant au risque de régression, qui peut être occasionné lorsque nous ouvrons et fermons plusieurs fois le même processus; • Importance de la montée en compétence des SU, de la mise en place de la stratégie de support et de stratégies de mitigation en gestion du changement. Mme Hérault et M. Gignac soulignent positivement l'arrimage observé entre le projet et les vice-présidences qui accueilleront le changement. Ils mentionnent également que la Société a su mettre en œuvre rapidement la recommandation qui visait à analyser les risques possibles par population et qui permet à chaque vice-présidence de mieux connaître où se situent les enjeux.	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu, Dave Leclerc, Francine Lépinay, Jean-Philippe McKenzie, Martin Simard

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 INFORMATION – SUIVI DES TRAVAUX EY - SUITE	Ils terminent en mentionnant qu’il sera indispensable de déterminer comment les groupes d’utilisateurs à risque (ex : équipe d’arrière-guichet) seront accompagnés au moment du déploiement, surtout si certains aspects de la solution ne sont pas tout à fait terminés. Dans ce cadre, ils recommandent que les employés appartenant à ces groupes puissent être informés du rôle attendu du SU et de la stratégie de support. Cela est une étape prévue du côté de la Société au cours des prochaines semaines. Le président-directeur général remercie les deux invités pour les recommandations émises depuis le début de leur mandat et qui permettent à la Société un second regard sur les aspects essentiels à considérer avant le déploiement. Le mot de la fin est laissé à M. Yves Frenette, vice-président Conseil qui fait part de ses observations : • Une grande équipe unie et lucide; • Une équipe qui se projette dans les 6 prochains mois; • Importance de continuer à suivre les risques; • Support et ouverture des partenaires de EY nous permettent de nous ajuster en chemin. Les invités quittent la rencontre, à l’exception de M. Yves Frenette.	
POINT 3.3 INFORMATION – SUIVI FINANCIER ET CONTRACTUEL	Mme Francine Lépinay présente aux membres le document du suivi financier et contractuel. Elle partage ainsi le portrait des investissements entre le 4 septembre et le 15 octobre 2022, de même que le portrait relatif à l’utilisation du contrat.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre. M. Karl Malenfant fait part des sujets qui retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : • Processus de support : les équipes en sont venu à une recommandation. Le tout sera présenté la semaine prochaine; • Données du bilan routier : l'évaluation se poursuit du côté de la vice-présidence de M. Leclerc afin de déterminer si un certain volume de travail devra demeurer manuel; • Cartable des décisions d'affaires : il est proposé de se partager l'information sous l'angle client. Une proposition est à venir pour le moment et le moyen privilégié pour partager cette information; • Gestion de crise : la présentation est en préparation; • Numérisation : le sujet sera abordé la semaine prochaine afin de bien départager les sources des documents numérisés, les impacts et les mesures de mitigation. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • AMVOQ : la présence de la SAAQ au congrès de l'association afin de traiter du virage numérique a été très bien accueillie. Pour les marchands, ce virage technologique aura des impacts importants. Les commerçants de véhicules d'occasion comprennent les orientations de la Société ainsi que les changements à venir et veulent être informés de façon régulière. D'ailleurs, le site Web de la Société sera actualisé pour que la clientèle et les partenaires aient l'information la plus à jour possible et puisse suivre l'évolution des travaux; • Temps supplémentaire : afin de réduire les impacts sur les clients de la formation et considérant l'augmentation des efforts requis avant le déploiement, particulièrement pour les SU, un total de 120K en temps supplémentaire est demandé pour soutenir les employés dans le changement; • Partenaires : ○ Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) : une rencontre est prévue avec la sous-ministre adjointe responsable afin d'expliquer la nouvelle approche de facturation qui s'appliquera à eux, tout comme pour les autres entreprises au Québec qui possèdent des flottes de véhicules;	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE)	• Prochain jalon de communication avec les employés : une trousse d'information sur le transfert de propriétés sera transmise d'ici le début novembre ; • Mesures d'ouverture aux mandataires : cette mesure permettra à la Société de savoir où se situent les mandataires dans le changement et ce, à la suite des informations qui leur ont été partagées depuis le début de l'année et aussi en lien avec la période de transition. À cet effet, M. Yves Frenette fait le suivi d'une rencontre tenue avec Services Québec concernant l'évolution des mandataires. M. Dave Leclerc poursuit en mentionnant que dans le cadre de la migration du site web vers Azure, un enjeu relatif au délai est à prévoir. Le sujet sera suivi dans les prochaines rencontres. Mme Claudette Viau, en remplacement de M. Simard, partage aux membres que des ateliers avec les équipes d'arrière-guichet seront tenus la semaine prochaine. Ces équipes vivront un changement dans leur organisation du travail (flux poussé versus flux tiré). Elle mentionne par ailleurs que les équipes en contact direct avec le client sont rassurées quant aux changements à venir. Mme Marie-Eve Beaulieu propose aux membres que sa vice-présidence soit responsable, notamment dans le cadre du déploiement, de faire les approches auprès des partenaires gouvernementaux stratégiques et auprès des membres politiques afin de favoriser leur compréhension du projet et obtenir leur appui, particulièrement pour les mois à venir. Finalement, M. Malenfant souligne l'implication et le leadership de ses collègues vice-présidents dans la préparation du déploiement. Mme Rouleau et M. Yves Frenette quittent la rencontre	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Relations avec le cabinet : partage des prochaines rencontres qui demeurent à prévoir avec le nouveau cabinet et la nouvelle ministre visant à présenter les principaux mandats et enjeux de la Société. Il est rappelé qu'il sera privilégié que les demandes du cabinet entrent à la Société par la voie de l'équipe des relations gouvernementales; • Suivi des rencontres du CSRCRH et du CA tenues la semaine précédente; • Retour sur la soirée reconnaissance ayant eu lieu la semaine précédente : un remerciement spécial est adressé à la Direction générale des communications et des relations publiques qui a contribué fortement au succès de cette soirée; • Suivi sur la rencontre du G5 tenue la semaine précédente : une rencontre sera tenue au mois de novembre spécifiquement sur CASA avec les partenaires du G5; • Rencontre prévue avec Educ'alcool cette semaine dans le cadre des réflexions sur le 0.05; • Vœux de Noël aux employés : un retour sera fait par la VPSMSREE sur la façon d'orchestrer le tournage du vidéo.	Denis Marsolais
POINT 6 DÉCISION – VISION 2023-2024 FEUILLE DE ROUTE	M. Guillaume Morand, de la vice-présidence Relations gouvernementales, aux affaires juridiques, à la performance, aux partenariat et secrétariat général se joint à la rencontre. Il parcourt la feuille de route, intégrant les grandes actions proposées pour concrétiser la vision 2023-2024. Les membres échangent quelques idées afin de bonifier le document, partagent leurs orientations et approuvent la démarche. M. Morand souligne la grande collaboration de tous les secteurs et ayant permis l'élaboration de ce plan de travail. M. Morand quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 7 INFORMATION – COMITÉ CONSULTATIF CRQ	M. Guy Tremblay informe les membres que le dernier comité consultatif s'est tenu le 17 octobre dernier, regroupant les principaux joueurs de l'industrie du transport lourd et plusieurs partenaires. Cette rencontre s'est bien déroulée, aucun enjeu majeur n'a été soulevé. Les prochaines rencontres à tenir avec le comité consultatif seront précisées aux membres, leur permettant ainsi d'y inscrire des sujets et il précise que le mode de fonctionnement de ce comité sera également ajusté.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – SAAQ-COPS	M. Tremblay poursuit en informant les membres, que dans le cadre de la préparation au déploiement de CASA, une rencontre aura lieu avec les corps policiers le 10 novembre prochain à l'École nationale de police. L'équipe des stratégies et des partenariats en sécurité routière sera également présente.	Guy Tremblay
POINT 9 DIVERS	- Mme Marie-Eve Beaulieu informe les membres du changement de titre de sa vice-présidence qui se nommera ainsi : Vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives. - Mme Francine Lépinay précise être en attente du ministère des Finances en ce qui a trait au plafonnement de l'indexation des tarifs. Le retour devrait être fait d'ici la fin de la semaine.	Marie-Eve Beaulieu Francine Lépinay
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 10.1 PLANS DE COMMUNICATIONS – DÉPLOIEMENT CASA	Le document Plans de communications – Déploiement CASA est déposé. Il est proposé d'analyser la possibilité d'avoir une page web décrivant les principaux changements structurants pour les clients (un référentiel).	Dave Leclerc
POINT 10.2 ACCUEIL SAAQ 360	Le document Accueil SAAQ 360 est déposé. Il est proposé de tenir les rencontres d'accueil 360 en mode virtuel jusqu'au 30 juin 2023, et de revoir ce positionnement dans le trimestre 2 de 2023.	Dave Leclerc
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 2 novembre, 9h30.	

PROCÈS VERBAL 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 2 novembre 2022

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

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE

Yves Frenette, VP Conseil

Catherine Ouellet-Hotte, VPAJC

Nathalie Jacques, VPAJC

Annie Larivière, VPCAFCO

Anick Rouleau, VPEN

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 PROCÈS-VERBAL DU 25 OCTOBRE	Le procès-verbal du 25 octobre est adopté.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant fait part des sujets qui retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : • Numérisation : le vice-président mentionne que le dossier est de plus en plus clair. Bien que ce dossier devait être discuté dans le présent comité, il est convenu d'en discuter plus en détails la semaine prochaine, le temps d'intégrer l'ensemble des informations à partager aux membres. • Surveillance accrue des opérations : Il est proposé d'aborder ce sujet plus en détails la semaine prochaine afin de convenir de la gouvernance à installer et permettant d'assurer une vigie organisationnelle soutenue (ex : cellule de gouvernance comparable à celle ayant été mise en place pour CRC), • Structure de soutien : Bien que ce dossier devait être discuté dans le présent comité, il est convenu d'en discuter plus en détails la semaine prochaine. Une durée d'une heure sera prévue afin de présenter ce dossier. • Intelligence d'affaires : le vice-président mentionne qu'il tiendra une rencontre avec cette équipe au cours de la semaine afin de clarifier certains éléments. Un suivi sera fait la semaine prochaine. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Grilles de rendez-vous : Il est convenu d'ouvrir à 50% les grilles rendez-vous pour les transactions réalisé janvier 2023, afin de conserver une marge de manœuvre opérationnel en contexte de déploiement. • Pouls des mandataires : 40% des employés des mandataires sondés ont participé à la mesure. 75 % d'entre eux nomment qu'ils ont suffisamment d'informations sur les changements à venir, incluant la période de transition. Les responsables des mandataires seront tous rencontrés avant le début des formations pour confirmer qu'ils avaient en main la documentation nécessaire pour compléter l'opération de préparation.	Karl Malenfant

POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE)	• Communication aux commerçants : une communication sera acheminée aux 6500 commerçants pour les informés des changements à venir, de même que les éléments du plan de transition. Pour la période de transition, les transits seront remboursés aux concessionnaires en fonction de l'utilisation. • Afin de pouvoir accompagner les commerçants dans le changement et répondre à leurs préoccupations, le nombre de super-utilisateurs dédiés à ces partenaires sera augmenté en janvier surtout pour soutenir le processus d'authentification. • La Corporation des concessionnaires automobile du Québec a été rencontrée par les équipes de la SAAQ afin de les informer des impacts liés à la période de transition. Considérant qu'ils auront, temporairement, à revenir en mode papier et qu'il s'agit d'un grand impact pour eux, il a été convenu de tenir un webinaire afin de répondre aux questions des concessionnaires agrémentés. • Formation des employés : la formation débute lundi prochain, dans la majorité des sites. 20% de nos effectifs dans les centres de services de même que dans les centres d'appels seront donc en formation dès la semaine prochaine. À cet égard, M Jean-Philippe McKenzie et M. Martin Simard ont demandé à leurs directeurs généraux de rencontrer les équipes qui entreront en formation afin de rappeler le caractère prioritaire de cette étape. Les deux vice-présidents rencontreront également tous les gestionnaires concernés ce vendredi dans un objectif de marquer le début de l'aventure vers le déploiement. • Remontées des directeurs généraux : le mode d'organisation des remontées sera proposé la semaine prochaine dans le contexte du début de la formation des employés et des impacts possibles pour les clients. M. Dave Leclerc poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Communications dans les réseaux : un communiqué de presse sur l'impact possible de la formation sur le service à la clientèle est en préparation. L'objectif étant d'acheminer le tout d'ici la fin de semaine, après avoir obtenu l'approbation du cabinet du ministère des Transports et de la mobilité durable (MTMDQ). • Conférence de presse technique : le sujet sera abordé en détails la semaine prochaine. • Réorganisation administrative : il est rappelé de limiter au maximum les changements à la structure administrative, considérant qu'aucune réorganisation ne peut être effectuée dans les systèmes au cours des prochains mois. M. Martin Simard poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • CRC : dès la semaine prochaine, avec le début de la formation des employés, une vigie soutenue sera effectuée sur le nombre d'appels. M. Simard	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	- Nombre d'appels : M. Simard mentionne que des ajustements seront apportés aux données transmises jusqu'ici quant au nombre d'appels considérant que des anomalies ont été détectées. Les ajustements seront apportés en novembre. M. Simard et M. McKenzie rencontreront le CGER à la fin de cette semaine afin d'expliquer la nouvelle approche de facturation (encaissement des sommes). Mme Marie-Eve Beaulieu mentionne qu'elle débutera sous peu les rencontres avec les partenaires stratégiques gouvernementaux identifiés, et que des rencontres préalables auront lieu avec les équipes de la Société ayant déjà des liens avec ces partenaires et ce, afin d'assurer la continuité des messages déjà transmis. M. Guy Tremblay mentionne que les employés de sa vice-présidence qui participent aux essais sont très enthousiastes et motivés. Cette étape de la gestion du changement, appelée « Une journée dans la vie de ... » est donc vécue de façon très positive par les équipes de cette vice-présidence. Il mentionne également qu'une rencontre a eu lieu aujourd'hui avec la CCATM afin de leur présenter le plan de transition. D'autres rencontres de cette nature sont prévues à court terme avec les partenaires. Mme Francine Lépinay mentionne que tout continue de bien se passer du côté de sa vice-présidence concernant la préparation du déploiement de CASA. Par ailleurs, elle revient sur une demande du ministère des Finances qui avait été adressée à la VPASRR et mentionne que ces demandes doivent être dirigées vers son secteur afin de favoriser un canal unique avec ce partenaire gouvernemental. Finalement, M. Yves Frenette souligne l'agilité qui s'est développée au sein de l'organisation et du comité de direction dans les derniers mois, et qui témoigne de l'apprentissage collectif tiré notamment de la pandémie. Mme Rouleau et M. Yves Frenette quittent la rencontre	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : - Il revient sur la rencontre tenu la veille entre M. Caire, ministre de la Cybersécurité et du numérique et M. Malenfant et qui avait pour objectif de faire un état de situation sur CASA, en plus de répondre aux questionnements de nature plus technologique. M. Malenfant partage les grandes lignes avec les membres. M. Marsolais poursuit en mentionnant que deux autres rencontres sont à venir cette semaine, afin de poursuivre les attaches politiques en lien avec le dossier CASA : - Rencontre avec la nouvelle ministre des Transports et de la mobilité durable et son équipe; - Rencontre avec le secrétaire général. - Le président présente les prochaines étapes d'arrimage nouvelle ministre des Transport et de la mobilité durable et son équipe afin de partager les grands dossiers, projets, enjeux, priorités, etc. M. Marsolais partage un résumé de sa rencontre avec la directrice générale d'Éduc'alcool, Mme Geneviève Desautels tenue la semaine précédente et qui avait pour objectif d'échanger avec elle sur le dossier du .05 alcool.	Denis Marsolais
POINT 5 DÉCISION – CONGÉS ET PRIMES - CONDITIONS DE TRAVAIL DES CADRES	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé, se joint à la rencontre. M. Bouchard survole la note déposée avec les membres, en expliquant plus en détails la matrice proposée et visant à outiller les vice-présidents dans le choix d'un congé ou d'une prime qu'ils souhaiteraient octroyer à un cadre sous leur responsabilité. La matrice permet également d'éviter la superposition de primes/congés non cumulables. Les membres échangent à cet égard et approuvent les recommandations. Par ailleurs, afin d'assurer un suivi des demandes, il est convenu que ces dernières doivent être adressées à la DGRH et qu'un suivi semestriel sera déposé au comité de direction à ce sujet. Advenant le cas où une grande quantité de demandes est soumise à la DGRH, cette dernière est invitée à en saisir le comité de direction. Concernant les primes pour mandat stratégique, un processus sera déposé au comité de direction pour approbation en début d'année 2023.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 6 DÉCISION – CAMPAGNE DE VACCINATION ANTIGRIPPALE	M. Bouchard poursuit avec ce point et parcourt les grandes lignes de la note déposée avec les membres. Ceux-ci échangent et approuvent la recommandation. En lien avec les services en santé offerts aux employés, les membres demandent que puisse être présenté de nouveau le dossier concernant la télémédecine afin de pouvoir actualiser leurs échanges. La DGRH confirme qu'elle sera en mesure de déposer le dossier sous peu. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 7 INFORMATION – BUDGET 2023	Mme Annie Larivière de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Elle parcourt le document déposé concernant le suivi des effectifs (ETC) et les projections pour 2023. La cible à respecter, de façon organisationnelle pour 2022 et 2023, est de 3750 ETC. Afin de respecter cette cible et les engagements de la Société, les membres échangent et conviennent de ce qui suit : ○ Un portrait mensuel de la consommation d'ETC globale sera déposé au comité de direction afin d'en suivre l'évolution et rectifier la situation, le cas échéant; ○ Advenant le cas où une vice-présidence prévoit avoir besoin davantage d'ETC, des discussions doivent avoir lieu au préalable en comité de direction; ○ Les ateliers à venir sur les bénéfices de la transformation, et inscrits dans le cadre du mandat sur la vision 2023-2024 seront un intrant essentiel pour adresser la gestion des effectifs au cours des deux prochaines années et ainsi être en mesure de respecter nos engagements. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 INFORMATION – SUIVI POLITIQUE SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	Mmes Catherine Ouellet-Hotte et Nathalie Jacques se joignent à la rencontre. Mme Jacques mentionne que le plan d'action découlant de la sanction de la Loi 25, Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (PRP) suit son cours et que tout se déroule bien. Plus particulièrement, elle souligne que la Politique sur l'accès aux documents de la Société et sur la protection des renseignements a été mise à jour afin pour que chaque responsabilité de la Société en matière de PRP soit clairement attribuée et prise en charge. Elle termine en soulignant que la Société est reconnue comme un leader en matière de gouvernance pour la PRP, et qu'elle est souvent invitée à aller présenter la structure de gouvernance auprès d'autres organisations. Mmes Ouellet-Hotte et Jacques quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DIVERS	Aucun sujet.	
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 10.1 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Le document Suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 8 novembre, 9h30.	

PROCÈS VERBAL 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 8 novembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

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: Yves Frenette, VP Conseil (Teams)
Annie Larivière, VPCAFCO
Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Vicky Maranda, VPCAFCO
Lyne Pouliot, VPEN
Anick Rouleau, VPEN
Maryse Tremblay-Lavoie, VPCAFCO

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, en retirant le sujet 8 qui sera abordé à la prochaine rencontre du CD-SAAQ.	Comité de direction
POINT 2 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant fait part des sujets qui retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : • Numérisation et cellule de gouvernance/vigie : ces deux sujets seront discutés au suivi exécutif du déploiement CASA prévu le lendemain, et où sont présents tous les vice-présidents et le président-directeur général • Début de la formation : 1800 employés auront cette semaine leur première journée de formation. Pour ce faire, le système de gestion des apprentissages et les environnements de formation sont utilisés. Pour l'instant, les commentaires des employés sont très positifs. • Le grand déménagement (plan de passage en production) : M. Malenfant a rencontré les gestionnaires du projet afin de préciser les modalités particulières pour réaliser ce plan. Une foire aux questions sera également mise à la disposition des gestionnaires pour les outiller dans la gestion de leurs équipes. Les bureaux de transformation seront aussi rencontrés, considérant que certains employés des autres vice-présidences seront également requis pour réaliser le grand déménagement. • Outils d'intelligence d'affaires (BI) : M. Malenfant présente ce point à l'aide d'un document résumant les principaux changements amenés par les outils d'intelligence d'affaires, incluant les différents rôles qui seront mis en place. Les membres échangent à ce sujet et conviennent que des priorités et objectifs d'affaires doivent être fixés par les vice-présidences afin de bâtir une feuille de route réaliste pour les équipes qui auront à travailler et produire les données au cours des prochains mois.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE)	M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Sondage sur le leadership : un sondage effectué auprès des gestionnaires touchés par la transformation du côté de la VPASRR et de la VPSA a permis de confirmer qu'une grande majorité d'entre eux se disent confiants dans leur préparation au changement. Cela confirme ce qui avait également été observé lors de la lecture de la matrice RH plus tôt cet automne. Un prochain sondage sera fait à l'approche du plan de passage en production. • Commerçants : la lettre destinée aux 6500 commerçants sera diffusée aujourd'hui afin de rappeler les grands messages reliés à la période de transition et aux changements numériques. L'organisation des super-utilisateurs qui soutiendront cette clientèle se concrétise. • Corporation des concessionnaires automobiles du Québec : un webinaire a été tenu par la Société ce matin afin d'informer ces partenaires des éléments qui seront à considérer lors de la période de transition. Cela se voulait également une occasion pour la Société de répondre aux questions des concessionnaires. Une actualisation de la foire aux questions s'en suivra. • Partenariat : Une rencontre est prévue avec des équipes du MTMD concernant les postes de péage dans le contexte de l'arrivée des plaques provisoires papier. • Convention de performance : L'ensemble des mesures est respecté, le cap est maintenu. M. Martin Simard poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Formation : les équipes sont très satisfaites de leur expérience jusqu'ici. • Partenaires : toujours dans le contexte du déploiement et de la période de transition, des rencontres sont prévues avec des équipes des radios amateurs (RAQI), de même qu'avec UBER. Par ailleurs, la rencontre tenue la semaine dernière avec le CGER s'est bien passée. Mme Marie-Eve Beaulieu poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Présence au comité de gestion du MTMD : la rencontre s'est bien passée et visait à présenter les principaux dossiers de convergence entre la Société et le MTMD (ex : formation obligatoire de classe 1, stratégie de prévention routière, dispositif de consignment électronique, micromobilité, etc.). La Société a réitéré sa collaboration dans l'ensemble des dossiers. • Tournée des partenaires gouvernementaux stratégiques : il sera proposé aux sous-ministres de se rendre dans leur comité de gestion (sous-ministres adjoints) afin d'y présenter la transformation	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	numérique de la Société, incluant le plan de transition. L'objectif étant qu'ils puissent bien saisir les impacts des changements à venir, et qu'ils puissent en être solidaires. - Rencontre entre le cabinet MTMD et le cabinet SAAQ : la première rencontre officielle se tiendra le 14 novembre prochain. M. Guy Tremblay poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Dispositif de consignation électronique : certains partenaires de l'industrie souhaiteraient que le règlement puisse être mis en vigueur plus rapidement. Le cabinet a également été saisi de cette information. - Arrêté ministériel : un arrêté ministériel préparé par le MTMD concernant la suspension de l'alinéa 2 de l'article 39 du Règlement sur le transport des matières dangereuses sera publié dans la Gazette officielle du 11 novembre 2022. - Commission des transports du Québec (CTQ) : une rencontre sera fixée dans les meilleurs délais afin de les informer de notre transformation, incluant le plan de transition. M. Dave Leclerc poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Congés de Noël : il est rappelé que tous les employés planifiés pour exécuter des travaux en lien avec le plan de passage en production seront requis pendant la période des Fêtes. Les bureaux de transformation sont au fait de cette information et connaissent les employés que cela concerne.	
POINT 3 DÉCISION - STRUCTURE DE SOUTIEN	M. Karl Malenfant dépose un document qu'il parcourt avec les membres afin de présenter la structure de soutien proposée en lien avec le déploiement de la livraison 2 de CASA. Ainsi, il rappelle l'importance du métier de super-utilisateurs et le rôle assuré par ces ressources auprès de leurs équipes, c'est-à-dire un support de proximité pour soutenir l'équipe dans les processus et façons de faire. Il fait également état de l'outil privilégié pour gérer l'ensemble des anomalies soulevées. M. Malenfant précise ensuite les liens et les différences de rôles entre les super-utilisateurs (niveau 1) et les équipes des tribus (niveau 2). Il est également précisé qu'une communauté de pratique sera mise en place afin que l'information puisse bien circuler dans les équipes, au bénéfice des clients. Quelques éléments demeurent à préciser, telles que les heures d'ouverture du soutien aux clients. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Malenfant répond. Les membres approuvent la structure de soutien proposée.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT.	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • CMM : un retour leur sera fait lorsque les discussions se seront tenues avec le cabinet. • Projet de loi visant principalement à limiter l'indexation de certains tarifs gouvernementaux : il sera précisé que cela exclut les contributions d'assurance. • Rencontres prévues avec la ministre et le cabinet : M. Marsolais avise les membres de la cascade de rencontres prévues entre les équipes de la Société et la ministre et son cabinet.	Denis Marsolais
POINT 5 INFORMATION - VISION VPCAFCO	Mme Annie Larivière, Mme Marie-Hélène Malenfant et Mme Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Lépinay prend la parole afin de bien expliquer le contexte de cette présentation. Elle précise ainsi que les équipes de sa vice-présidence se sont donné une vision commune qui se décline dans chacune des directions générales. C'est ainsi que mesdames Larivière, Malenfant et Maranda présentent tour à tour le rôle de leurs secteurs respectifs. Les membres échangent et conviennent qu'il serait opportun que cette présentation puisse aussi être faite au sein des comités de gestion de chaque vice-présidence afin d'amorcer les échanges avec les équipes. Cette proposition est acceptée. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 6 INFORMATION - RÉSULTAT PASSIF INTERMÉDIAIRE	Mme Maryse Tremblay-Lavoie de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre pour ce point. Mesdames Malenfant et Tremblay-Lavoie parcourent le document déposé avec les membres. Le projeté au 31 décembre 2022 se compose d'un gain de 470 M\$ présenté en quatre catégories et d'un redressement de 1,1 milliard en raison de la bonification de la couverture d'assurance générée par le PL-22. Les différentes composantes expliquant le résultat du passif actuariel et le projeté sont ensuite présentées dans le détail pour terminer avec une estimation des indicateurs financiers : le taux de capitalisation de 130% et le taux de financement de 110%. Les membres échangent et posent des questions auxquelles mesdames Malenfant et Tremblay-Lavoie répondent. Mme Tremblay-Lavoie quitte la rencontre.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION - PROJECTION ET RÉSULTATS FINANCIERS AU 30 SEPTEMBRE 2022	Mme Annie Larivière présente les projections et les résultats financiers au 30 septembre 2022 du Fonds d'assurance et de la Société. Pour les frais d'administration, elle mentionne que si la tendance se maintient, un risque budgétaire présenté lors du budget 2022 pourrait se matérialiser d'ici la fin de cette année. Elle mentionne quelques exemples qui expliquent la hausse de la rémunération et de la consommation d'ETC, tels que les heures supplémentaires et les horaires majorés qui ont été mis en place pour plusieurs employés afin de soutenir la préparation au déploiement de CASA En ce a trait aux investissements reliés au projet CASA, ils sont légèrement plus élevés que prévu considérant l'expertise qui doit être maintenue d'ici le déploiement, et ce, tout en préservant le budget total du projet. Cependant, pour les autres projets, une légère baisse est soulevée principalement en raison du manque de main-d'œuvre et des délais plus grands observés pour l'approvisionnement. En lien avec le portrait des projets, les membres proposent que soit ajouté le portefeuille des projets immobiliers et des technologies de l'information au document présenté. Les résultats du Fonds d'assurance sont inférieurs à ceux prévus en raison principalement du taux de rendement des placements. En suivi du point précédent traitant du résultat du passif intermédiaire, elle présente le taux de financement estimé, de même que le taux de capitalisation projeté. Elle présente les résultats de la Société qui sont inférieurs à ceux prévus en raison : • Des revenus de la gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier qui ont été moindres que ceux anticipés en raison d'une croissance limitée des volumes de transaction d'immatriculation (baisse de la vente de véhicules); • Des frais d'administration projetés de la gestion de l'accès sécuritaire au réseau routier qui ont été supérieurs à ceux prévus en raison des ressources requises pour la transformation; Notons également que les charges du Contrôle routier ont été moins élevées que prévu en raison des difficultés d'embauche. Mme Larivière et Mme Malenfant quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 8 INFORMATION – BRIEFING TECHNIQUE SAAQCLIC	Le sujet est remis à la prochaine rencontre du CD-SAAQ.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DIVERS	M. Guy Tremblay partage l'information suivante avec les membres : - Le contrat de travail visant les contrôleurs routiers sera présenté au Conseil des ministres le 30 novembre prochain. Les conditions de travail convenues seront par la suite opérationnalisées. M. Dave Leclerc partage les informations suivantes avec les membres : - Étudiants et stagiaires : À la suite de discussions tenues avec le SFPQ, les étudiants et stagiaires seront dorénavant syndiqués. Le SCT ira donc de l'avant avec l'introduction d'échelons pour les étudiants et stagiaires dans les échelles salariales existantes. Cela signifie également que des évaluations d'emploi devront être réalisées afin de classer adéquatement la rémunération d'un étudiant ou stagiaire. - Primes de fidélité : L'ITQ a avisé la Société qu'elle allait devoir identifier elle-même les employés qui sont admissibles aux primes de fidélité. L'exercice est en cours et le sujet sera abordé plus en détail dans le prochain comité de direction.	Guy Tremblay Dave Leclerc
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun document n'est déposé pour ce point.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 15 novembre, 11h.	

PROCÈS VERBAL 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 15 novembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

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: Yves Frenette, VP Conseil

Anick Rouleau, VPEN

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Par ailleurs, les membres conviennent que les points suivants seront reportés au prochain comité de direction : - Point 5 : Décision – Projet @12137 – Impression massive pour continuité de service; - Point 6 : Information – Briefing technique SAAQclic; - Point 8 : Information - Gestion intégrée des risques (incluant 8.1 et 8.2).	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 2 NOVEMBRE	Le procès-verbal du 2 novembre est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant fait part des sujets qui retiennent l'attention cette semaine du côté du projet : - État d'avancement du projet : M. Malenfant survole les principaux indicateurs du projet. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Malenfant répond. Il est également rappelé que la date du déploiement sera fixée à la fin novembre, au moment de la fermeture de la « porte 4 ». - CRC : M. Malenfant partage ses constats et recommandations concernant le projet pilote qui devait permettre à un mandataire de prendre des appels des clients de la Société. Il est décidé de ne pas poursuivre la connexion de site individuelle mandataire. Des analyses supplémentaires sont requises pour le projet Repentigny. La SAAQ a loué de l'espace supplémentaire avec le mandataire pour mieux évaluer la faisabilité. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Chauffeurs de taxi qui doivent renouveler le permis pendant la période de transition : Des communications sont à venir afin de les informer des périodes de renouvellement. Une approche partenariale, semblable à celle qui a été utilisée pour les commerçants, sera privilégiée et ce, en collaboration avec l'équipe des services aux assurés et celle de contrôle routier.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA (SUITE)	- Commerçants : Des webinaires tenus par la Société, de même que des formations sont prévus à court terme. La Société veille également à s'assurer qu'il y aura suffisamment de papier (ATAQ) lors de la période de transition. Des arrimages sont aussi prévus avec les institutions bancaires compte tenu que les immatriculations constituent un déclencheur au processus de prêt à l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion. - Office de la protection du consommateur : une rencontre est prévue afin de leur faire part des changements amenés par la transformation numérique pour les consommateurs et les entreprises. - Ministère de la Santé : les équipes concernées seront rencontrées en lien avec nos changements numériques, notamment pour les contrôles médicaux. Mme Francine Lépinay poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Intelligence d'affaires : à la suite de l'atelier tenue la semaine dernière avec les différentes équipes impliquées, il est proposé de tenir un atelier spécifique avec les actuaires et les statisticiens. Pour ce faire, ces deux groupes sont à préparer leurs questionnements afin de structurer les échanges. - Ministère des Finances : une rencontre s'est tenue récemment afin de clarifier les demandes adressées à la Société dans les dernières semaines. Ces demandes se voulaient davantage exploratoires afin de connaître les intentions de la Société pour les prochaines années. Il a été convenu, avec le ministère des Finances, de tenir des rencontres sur une base régulière afin de partager l'information de façon organisée. Par conséquent, en fonction des sujets qui pourraient être discutés lors de ces rencontres, Mme Lépinay propose à chaque vice-président d'identifier un représentant qui pourrait être appelé à participer à l'une ou l'autre des rencontres à venir. Le tout est approuvé par les membres. M. Martin Simard poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : - Centre d'acquisition gouvernemental : la rencontre prévue, spécifiquement pour échanger sur les impacts de la transformation numérique et la période de transition sur les encans, a été déplacée à la semaine prochaine. - CRC : la convention de performance continue d'être respectée. En moyenne, hebdomadairement, près de 20 ETC en centres de services contribuent à la prise d'appels. Un démêloir aura lieu dans les prochains jours concernant les informations de gestion du CRC.	

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	M. Guy Tremblay poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • Formations : cela continue de bien se dérouler, tant à l'interne qu'auprès des mandataires. • Rencontre SAAQ et corps policiers : les échanges ont permis d'identifier des opportunités pour la L2.5. Le tout demeure à analyser.	
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • La rencontre prévue entre la Ministre, son cabinet et le comité de direction de la Société sera déplacée à une date ultérieure en novembre. • Rencontre avec les partenaires du G5 concernant CASA : M. Marsolais fait part de ses attentes quant à la présentation qui sera utilisée et qui vise notamment à partager la façon dont la Société s'est organisée pour réaliser sa transformation. • SCT : un retour est attendu sous peu, de la part du SCT, à l'égard de la dotation des emplois et plus particulièrement concernant la notion de compensation. • CMM : tel que convenu, la Société échangera à court terme avec le cabinet avant de revenir vers la CMM.	Denis Marsolais
POINT 5 DÉCISION – PROJET @12137 – IMPRESSION MASSIVE POUR CONTINUITÉ DE SERVICE	Le point est remis au prochain comité de direction.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – BRIEFING TECHNIQUE SAAQCLIC	Le point est remis au prochain comité de direction.	Dave Leclerc
POINT 7 INFORMATION – PRIME DE FIDÉLITÉ EN EMPLOI DES FONCTIONNAIRES	M. Dave Leclerc parcourt le document déposé avec les membres et en dresse les grandes lignes. Il précise notamment que la Société a 90 jours, à partir de la signature de la convention collective des fonctionnaires, pour octroyer la prime de fidélité au personnel visé. Les membres échangent et conviennent de se baser sur les mêmes orientations qui ont été prises pour le personnel professionnel il y a quelques mois, soit le nombre d'année à la Société.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DE LA ROUTE ET AFFAIRES PUBLIQUES ET GOUVERNEMENTALES, AFFAIRES JURIDIQUES POINT 8.1 VIGIE SUR LES RISQUES	Le point est remis au prochain comité de direction.	Francine Lépinay Marie-Eve Beaulieu Martin Simard
POINT 8.2 RAPPORT TRIMESTRIEL T4 2022 / PREMIÈRE PARTIE	Le point est remis au prochain comité de direction.	Francine Lépinay
POINT 9 DIVERS	Aucun sujet.	Dave Leclerc
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun document n'est déposé pour ce point.	
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 22 novembre, 9h.	

PROCÈS VERBAL 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 22 novembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Jean-Sébastien Boulet, VPCAFCO
Catherine Bourque-Barrette, VPEN
Audrey Chaput, VPSMSREE
Guy Brisson, VPEN
Gino Desrosiers, VPSMSREE
Anne-Marie Dussault-Turcotte, VPSMSREE
Béatrice Farand, VPSMSREE
Fournier, Nadia, VPAJC
Yves Frenette, VP Conseil
Annie Larivière, VPCAFCO
Laura Lizotte, VPCRSV

Participantes et participants :

Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Vicky Maranda, VPCAFCO
Patrick Morin, VPASRR
Karine Morneau, VPASRR
Jean Ricard, VPSA
Anick Rouleau, VPEN
Nicoleta Timis, VPASRR

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Un sujet présenté par Mme Marie-Eve Beaulieu, et un autre présenté par M. Jean-Philippe McKenzie sont ajoutés au point <i>Divers</i> .	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 8 ET DU 15 NOVEMBRE	Les procès-verbaux du 8 et 15 novembre sont adoptés	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique ainsi que M. Yves Frenette, vice-président Conseil se joignent à la rencontre. M. Jean-Philippe McKenzie partage les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA : • La convention de performance continue d'être respectée dans les centres de services. À titre d'exemple, le temps d'attente moyen des clients sans rendez-vous est d'une heure et demie dans le grand Montréal, et d'une heure dans les autres régions. • Des rencontres auront lieu sous peu avec les administrations nord-américaines afin de les informer des changements au niveau du permis de conduire, de l'immatriculation et du plan de transition. • La réflexion se poursuit en lien avec la prise d'appels chez les mandataires, uniquement pour le projet de Repentigny, intégrant l'analyse des possibilités technologiques. • Un Lac-à-l'épaule est prévu avec les directeurs de la vice-présidence de l'accès sécuritaire au réseau routier et de la vice-présidence aux services aux assurés afin de s'assurer que tous soient prêt pour les prochaines étapes. M. Martin Simard poursuit en partageant les sujets qui retiennent l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA • La convention de performance est aussi respectée du côté du CRC : 25 minutes d'attente pour les clients, avec une gestion dynamique des appels autour de 35 % • Des rencontres se sont tenues avec UBER et EVA la semaine passée afin de leur présenter la transformation numérique et le plan de transition prévu. M. Dave Leclerc poursuit en partageant le sujet qui retient l'attention du côté de sa vice-présidence, en lien avec le déploiement CASA • Il précise que la mise à jour du site web de la Société sera sous la responsabilité de sa vice-présidence et qu'une coordination sera faite avec chacun des secteurs de l'organisation.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.1 GOUVERNANCE / VIGIE	Mme Sandrine Bellenfant, M. Jean-Sébastien Boulet, et Mme Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence aux stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé, Mme Nadia Fournier de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives, Mme Laura Lizotte de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules, Mme Karine Morneau de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier ainsi que M. Guy Brisson de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre. M. Guy Brisson parcourt le document déposé avec les membres et présente la gouvernance qui serait mise en place au moment du plan de passage en production pour le déploiement de la L2. Ainsi, un centre de commandement clients et un centre de commandement CASA veilleraient à faire le suivi des indicateurs et la priorisation des actions quotidiennes. Chacun de ces centres de commandement seraient soutenus par des équipes SWAT chargées de régler rapidement les situations soulevées. La décision de déclencher la cellule de crise reviendrait à la cellule de gouvernance (décision conjointe du PDG et des VP), sous recommandation de l'un des centres de commandement. Mme Karine Morneau présente par la suite la structure propre au centre de commandement clients et précise que chaque vice-présidence y est représentée. Ayant lieu quatre fois par semaine, les remontées de ce centre servent à partager l'information relative à la préparation du déploiement de la L2 au sein de l'organisation. Un topo issu de chacune de ces rencontres est déposé aux vice-présidents (es) et au président-directeur général la journée même. La fréquence de ces rencontres pourrait être augmentée au moment du plan de passage en production. À cet effet, les membres mentionnent qu'il serait pertinent, au moment du déploiement, en plus des topos partagés, de prévoir une rencontre quotidienne avec les vice-présidents (es) et le président-directeur général pour prendre le pouls des équipes. Un topo de ces rencontres serait également préparé. M. Guy Brisson présente la structure propre au centre de commandement CASA, auquel participe également les ressources de l'Alliance. Il présente en détail la structure de la sous-cellule qui serait mise en place lors du plan de passage en production, puis celle qui prendrait le relai pour la période de stabilisation, soit à partir du déploiement. L'ensemble des éléments présentés sont approuvés par les membres.	Karl Malenfant Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 3.2 PRÉSENTATION SCÉNARIOS	Mme Sandrine Bellenfant présente le deuxième scénario préparé par le comité de travail, incluant les actions prévues dans chacun des secteurs. Les membres échangent à cet égard et proposent de finaliser les scénarios 1 et 2. Ceux-ci feront l'objet d'une présentation lors d'un prochain comité de direction. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant Francine Lépinay
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Troubles neurocognitifs : une rencontre a eu lieu avec le Collège des médecins hier. En plus d'échanger sur le sujet des troubles neurocognitifs, la rencontre a permis de présenter notre transformation, l'évolution de notre prestation de services et de revenir sur l'auto-déclaration pour les personnes âgées de 75 ans et plus. La rencontre fut positive et certaines idées ont aussi été partagées par le Collège des médecins dans un objectif d'améliorer les façons de faire. Un atelier de travail avec des équipes de la Société et celles du Collègue se tiendra afin de poursuivre ces échanges. • Rencontre avec le G5 : une présentation sur le projet CASA est prévue cette semaine aux dirigeants des cinq grands organismes. • Prix d'excellence de l'administration publique : le président souhaite bonne chance à l'équipe de la Société qui est finaliste au prix d'excellence de l'administration publique pour le projet de l'auto-déclaration pour les personnes âgées de plus de 75 ans. La cérémonie de remise des prix a lieu ce jeudi.	Denis Marsolais
POINT 5 DÉCISION – PROJET #12137 – IMPRESSION MASSIVE POUR CONTINUITÉ DE SERVICE	M. Malenfant présente le projet visant à remplacer les deux inséieuses actuelles, dont la désuétude est prévue pour 2025. Les membres échangent et approuvent le projet. Le dossier d'affaires de ce dernier pourra débuter.	Karl Malenfant
POINT 6 DÉCISION – PROJET #12139 – GÉOLOCALISATION DES CONTRÔLEURS ROUTIERS	M. Malenfant poursuit en présentant le projet visant à accroître la sécurité et la santé au travail des contrôleurs routiers et ce, en favorisant la mise en œuvre d'une solution de localisation du contrôleur. Les membres échangent et approuvent le projet.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 7 DÉCISION – PROJET #12058 – SEGMENTATION ET CONTRÔLE D'ACCÈS AU RÉSEAU	M. Malenfant revient sur un projet déjà approuvé afin de présenter la solution proposée pour la mise en œuvre. Ce projet vise à protéger nos actifs informationnels sensibles, à réduire les risques de sécurité de l'information et les incidents de sécurité ainsi qu'à identifier et contrôler toutes les demandes d'accès au réseau de la SAAQ. Ainsi, la segmentation traditionnelle constitue la solution recommandée compte tenu qu'il s'agit d'un scénario sûr et réalisable, et qu'il s'agit d'un rehaussement de l'architecture actuelle. Les membres approuvent la solution recommandée.	Kar Malenfant
POINT 8 DÉCISION – BUDGET 2023	Mmes Annie Larivière et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Larivière présente les éléments principaux des contextes interne et externe de l'organisation ayant un impact sur le budget 2023 (ex : plusieurs initiatives de transformation, poursuite de la transformation numérique, année de transition avec la L2, limite de l'indexation des tarifs à 3%, etc.). Elle poursuit en présentant le budget des frais d'administration et précise que les travaux de la Vision cible 2023-2024 de même que les résultats financiers au 30 juin 2023 viendront préciser les besoins en ETC et en dollars pour les prochaines années, ainsi que les bénéfices. Elle partage également certaines hypothèses avec les membres et mentionne que l'évaluation globale des risques budgétaires pour les frais d'administration est modérée. Mmes Larivière et Malenfant présentent ensuite la nouvelle norme comptable sur les contrats d'assurance (IFRS 17) qui vient modifier la présentation et les montants à l'état des résultats du Fonds. De façon sommaire, l'une des principales modifications apportées par cette norme est le taux d'actualisation utilisé pour évaluer le passif actuariel (utilisation d'une courbe de taux basée sur des titres obligataires). Mme Larivière présente ensuite le budget du Fonds d'assurance dans le détail. Mme Malenfant précise que le Fonds conserve sa méthode actuelle pour le calcul du taux de financement (projeté : 108%) et du taux de capitalisation (projeté : 130%), car elle représente la vraie situation financière du Fonds. Mme Larivière termine en présentant le budget Société et fait état du déficit cumulé projeté. Il est mentionné que des travaux ont lieu afin de bien analyser la situation. Un plan d'action est en place pour assurer le plein financement des services de la Société, incluant le remboursement du déficit cumulé.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DÉCISION – BUDGET 2023 (SUITE)	Les membres échangent et posent des questions auxquelles les invitées répondent. Les membres approuvent la recommandation à l'effet de soumettre pour approbation au conseil d'administration les budgets 2023 présentés.	
POINT 8.1 CHOIX DE PROJETS D'INVESTISSEMENT ET CADRE FINANCIER 2023-2027	Mme Catherine Bourque-Barrette de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre. Mme Lépinay débute en précisant que plusieurs rencontres ont eu lieu avec tous les secteurs de la Société afin d'en arriver à la proposition déposée. Ainsi, les demandes relatives à des projets d'investissement en 2023 s'élèvent à 111,3 M\$ (2022 : 164,1 M\$) et sont composées : • De 27 projets autorisés en 2022 et avant qui se poursuivent; • De 12 nouveaux projets identifiés, incluant la livraison 3 de CASA (inclus au budget du projet); • D'une enveloppe pour des projets TI à prioriser en cours d'année. Par ailleurs, Mme Lépinay mentionne qu'en 2022, le conseil d'administration a fait une demande pour l'élaboration et la présentation, annuellement, d'un cadre financier 5 ans des projets d'investissement. Pour la première année du cadre financier, celui-ci équivaut au budget 2023. Les projets des années 2024 à 2027 représenteront l'ensemble des projets anticipés et seront approuvés au fur et à mesure. Les membres échangent et approuvent la recommandation à l'effet de soumettre pour approbation au conseil d'administration les budgets 2023 des projets d'investissement. Les invitées quittent la rencontre, à l'exception de Mme Marie-Hélène Malenfant qui demeure pour le point 9.1.	Francine Lépinay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES POINT 9.1 RAPPORT TRIMESTRIEL T4 2022	Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel et M. Jean Ricard de la vice-présidence aux services aux assurés se joignent à la rencontre pour ce point. Mme Maranda parcourt le document déposé avec les membres et souligne qu'un nouveau risque en lien avec la sécurité de l'information et la cybersécurité a été ajouté au document. Tour à tour, les invités présentent les risques propres à leur secteur et pour lesquels un changement a été observé depuis la dernière présentation. Les membres échangent et posent des questions auxquelles les invités répondent. Les invités quittent la rencontre, à l'exception de Mme Vicky Maranda qui demeure pour le point 10.	Francine Lépinay
POINT 10 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Maranda poursuit et présente la reddition de comptes des contrats en vertu de la LGCE. Les membres approuvent ce qui est présenté et déposé. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 INFORMATION – RÉVISION DU TRAITEMENT DES CADRES	M. Dave Leclerc parcourt la note et le document déposé avec les membres. Ces derniers échangent et retiennent le 3^e scénario présenté. Ce dernier prévoit une répartition des pourcentages en cohérence avec le résultat d'évaluation obtenu.	Dave Leclerc
POINT 12 INFORMATION BRIEFING TECHNIQUE SAAQCLIC	Mmes Anne-Marie Dussault-Turcotte et M. Gino Desrosiers de la vice-présidence aux stratégies de marketing, sécurité routière et expérience numérique se joignent à la rencontre. Les membres parcourent la présentation proposée et partagent leurs commentaires. Une mise à jour de la présentation sera effectuée et déposée à temps pour la rencontre préparatoire. Les invités précisent que des documents complémentaires sont également en préparation. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 13 INFORMATION – COMPORTEMENT DES CONDUCTEURS : CONSTRUIRE LA LIGNE ROUGE	MM Patrick Morin et Nicoleta Timis de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joignent à la rencontre. Les deux invités présentent le document déposé, dans lequel deux situations vécues avec des clients de la ligne rouge ont été documentées. Ils font part des grandes différences entre ce qui aurait été fait de façon traditionnelle, c'est-à-dire l'envoi d'une communication écrite, versus ce qui a été fait dans ces cas précis où un accompagnement personnalisé a été offert aux clients. Les membres échangent et partagent des idées. Les invités quittent la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 14 DIVERS	Mme Beaulieu informe les membres d'une demande obtenue de la part de l'Association du transport urbain du Québec afin de pouvoir être exempté de l'assurance pour leur flotte de véhicules (être auto-assuré). Un suivi de cette demande sera fait dans un prochain comité de direction, lorsque l'analyse des enjeux aura été effectuée. M. McKenzie informe les membres de la première proposition obtenue de la part de l'ENAP pour leur mandat visant à documenter la transformation numérique de la Société. La proposition sera acheminée aux membres pour recueillir leurs commentaires.	Marie-Eve Beaulieu Jean-Philippe McKenzie
POINT 15 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 15.1 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le document Suivi des règlements, suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 15.2 MISE À JOUR DE LA POLITIQUE SUR LA DISPOSITION DES BIENS MEUBLES EXCÉDENTAIRES	Le document Mise à jour de la Politique sur la disposition des biens meubles excédentaires est déposé	Dave Leclerc
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 29 novembre, 9h.	

PROCÈS VERBAL 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 29 novembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

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: Olivier Bouchard, VPSMSREE
Michel Dumas CASA-Alliance
Gleb Dubovets, CASA-Alliance
Béatrice Farand, VPSMSREE
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Yves Frenette, VP Conseil
Nadia Fournier, VPAJC
Charles Gignac, EY
Caroline Hérault (Teams), EY
Annie Larivière, VPCAFCO
Dave McCann, CASA-Alliance
Guillaume Morand, VPAJC
Sarah Parisé, VPAJC
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. Le point 8 est retiré et sera reporté à une séance ultérieure. Un sujet est ajouté dans le point <i>Divers</i> par M. Dave Leclerc.	Comité de direction
POINT 2 CASA POINT 2.1 RECOMMANDATION – SUIVI DES PORTES (PROJET ET DÉPLOIEMENT)	Mme Caroline Foldes-Busque et Mme 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 accidentés, Mme Nadia Fournier de la vice-présidence affaires juridiques et corporatives, 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. Le président-directeur général amorce le point en rappelant les grands objectifs poursuivis par le suivi des portes du projet et du déploiement, soit de présenter l'état de situation de chacun des critères et de déterminer les actions requises pour les enjeux soulevés, le cas échéant. M. Malenfant amorce le suivi de la porte 4 à l'aide du document déposé. Il mentionne tout d'abord que la construction de l'actif fonctionne et qu'elle respecte la portée convenue. Il précise aussi que les activités préparatoires au déploiement sont terminées (ex : plan de transition, stabilisation, mise en place des processus d'exploitation, etc.).	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie Martin Simard Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2.1 RECOMMANDATION – SUIVI DES PORTES (PROJET ET DÉPLOIEMENT) (SUITE)	Par la suite, tour à tour, Mme Karine Morneau, Mme Laura Lizotte, Mme Claudette Viau, Mme Annie Larivière et Mme Béatrice Farand présentent le niveau de préparation des équipes de leur vice-présidence respective en vue du déploiement (diffusion des formations, pouls des apprenants, confiance des équipes, ratio et préparation des super-utilisateurs, communications avec les partenaires, etc.). Ainsi, elles confirment que l'organisation (tant les activités de ligne rouge que de ligne verte) est prête à recevoir CASA. Mme Caroline Foldes-Busque présente par la suite les indicateurs propres à la base de connaissances et aux formations développées dans CASA. Elle confirme que ces signaux sont au vert. Finalement, Mme Béatrice Farand confirme que la préparation des moyens de communication suit son cours et que le tout sera prêt pour le déploiement. M. Malenfant souligne ainsi que les éléments présentés jusqu'ici sont prêts pour le déploiement et félicite les équipes. Il poursuit en présentant, dans le détail, les variables clés pour lesquels des enjeux ont été soulevés par le biais des mécanismes d'assurance qualité. Il précise que 75 % des tests de performance ont été réalisés avec succès. Toutefois, les tests intégrés finaux pour certains processus doivent se poursuivre jusqu'en début d'année 2023 pour assurer la pleine performance de la solution. Il souligne qu'un soutien important est assuré aux équipes du projet concernées par ces processus et que des plans d'action sont établis. M. Dave McCann mentionne que l'Alliance partage l'état de situation présenté par M. Malenfant et souligne que les discussions des derniers jours ont été profitables à toutes les équipes du projet, puisqu'elles ont permis un consensus sur les constats. Le président-directeur général se dit confiant que l'Alliance déploiera les moyens nécessaires pour résoudre les enjeux, tout comme les équipes de la Société. Pour sa part, M. Gleb Dubovets mentionne que l'Alliance investira plus de temps dans les processus dont les tests finaux doivent se poursuivre pour quelques semaines et soutiendra les équipes concernées dans la recherche de solutions. Le président-directeur général remercie l'Alliance et rappelle l'importance, de part et d'autre, de prendre la bonne décision en lien avec le déploiement de la L2. M. Malenfant poursuit en parcourant les recommandations qui ont été travaillées en collaboration avec l'Alliance et qui seront notamment présentés au Conseil d'administration (CA) spécial. À cet égard, M. Dave Leclerc présente la séquence des communications qui suivra la tenue du CA spécial (communications internes et externes). Un rôle de leadership important sera demandé aux gestionnaires afin de bien expliquer les différents éléments à leurs équipes. Pour terminer, M. Gleb Dubovets mentionne que les différents enjeux sont pris en charge du côté du	
POINT 2.1 RECOMMANDATION – SUIVI DES PORTES (PROJET ET DÉPLOIEMENT) (SUITE)		

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	programme, mais rappelle que le soutien de l'organisation pour aider les équipes à suivre les plans établis est essentielle. Le président-directeur général remercie les équipes pour tout le travail réalisé.	
POINT 2.2 INFORMATION – COMMENTAIRES EY SUR LES PORTES	M. Charles Gignac de EY mentionne l'importance d'avoir un plan intégré, considérant toutes les dépendances existantes entre les éléments qui composent le projet. Il précise qu'à ce moment-ci, il importe de bien appuyer les équipes et de s'assurer qu'elles travaillent sur les bonnes choses. Mme Caroline Hérault de EY poursuit en précisant que le niveau de préparation des équipes qui recevront le changement est atteint. Elle invite les membres à demeurer sensible à la capacité des équipes dans les prochaines semaines/mois (ex : super-utilisateurs). Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant, Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie Martin Simard Guy Tremblay
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT.	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi du dossier 0,05 : une deuxième rencontre s'est tenue avec Educ'alcool et d'autres sont à venir avec des différents partenaires. L'objectif étant de fédérer des parties prenantes importantes autour du dossier. • Collecte de denrées non périssables à l'approche de la période des Fêtes : une communication sera acheminée aux employés dans les prochains jours afin de les inviter à faire dons de denrées non périssables destinées aux familles dans le besoin. Les dons seront remis à des organisations venant en aide à ces familles.	Denis Marsolais
POINT 4 DÉCISION – RETOUR SUR LA RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employée et M. Guillaume Morand de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. Ils présentent d'abord le bilan de la dernière rencontre des gestionnaires, en soulignant les bons coups et les points à améliorer. Ils proposent ensuite des dates pour la tenue des prochaines rencontres en 2023, sous réserve de la disponibilité de salles. Les membres approuvent la proposition. Mme Farand quitte la rencontre, et M. Morand demeure pour le point suivant.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – ACTUALISATION DES VALEURS – RÉSULTATS SONDAGE EMPLOYÉS	Mmes Marie-Hélène Dufour et Sarah Parisé de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à M. Morand pour ce point. Les invités parcourent le document déposé avec les membres et présentent les résultats obtenus à la suite du sondage administré à tous les employés qui visait à recueillir leurs préférences à l'égard de neuf valeurs prédéterminées. Suivant les résultats obtenus, deux scénarios comprenant des choix de valeurs légèrement différents sont présentés aux membres. Ces derniers échangent et conviennent d'un scénario qui sera présenté au Conseil d'administration pour approbation. Les invités terminent en parcourant les différentes étapes qui suivront l'approbation du scénario, le cas échéant. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 6 INFORMATION – RÉSULTAT DE LA CAMPAGNE ENTRAIDE 2022	Mme Claudette Viau de la vice-présidence Services aux assurés se joint à la rencontre. Elle débute en rappelant l'objectif financier qui avait été fixé à 115 000 \$ dans le cadre de la campagne Entraide 2022. Ce sont finalement 117 830 \$ qui ont été amassés et qui seront distribués aux trois organismes philanthropiques partenaires. Mme Viau présente ensuite les bons coups de la campagne 2022, de même que les pistes d'amélioration en vue de la prochaine édition. Mme Viau quitte la rencontre.	Martin Simard
POINT 7 INFORMATION – RÉSULTAT DU SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ AUTOMNE 2022	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. M. Bouchard parcourt le document déposé avec les membres. Il présente d'abord le taux de participation au sondage expérience employé qui s'est tenu 5 au 28 octobre dernier, puis présente le contexte dans lequel s'est tenu le sondage. Il poursuit en présentant les thèmes et énoncés les plus élevés, de même que les plus faibles. Les résultats qui soutiennent des indicateurs de la planification stratégique (ex : employeur de choix et mobilisation) sont également partagés. Les membres échangent et partagent quelques constats. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 8 INFORMATION – DCD-VGA-BTM – NOUVEAUX POSTES	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 9 DIVERS	Gala des Prix d'excellence SAAQ : M. Leclerc rappelle que le gala aura lieu le lendemain et partage quelques informations avec les membres afin que ceux-ci soient au clair avec le déroulement de la cérémonie.	Dave Leclerc
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 10.1 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Le document Suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 6 décembre 9h30	

PROCÈS VERBAL 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 6 décembre 2022

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 (absent)
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Sébastien Boiteux, VPAJC
Olivier Bouchard, VPSMSREE
Annie Larivière, VPCAFCO
Laura Lizotte, VPCRSV
Caroline Pilon, VPASRR
Anick Rouleau, VPEN
François Tailleur, VPSMSREE
Yvon Théberge, VPSA

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Les membres conviennent que le point 11 sera reporté à la prochaine séance du comité de direction.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 22 ET DU 29 NOVEMBRE	Les procès-verbaux du 22 et du 29 novembre sont adoptés	Comité de direction
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre. Les vice-présidents présentent chacun leur tour le poulx de leurs équipes et des partenaires rencontrés à la suite de l'annonce de la date du déploiement fixée au 15 février 2023. En très grande majorité, les commentaires des équipes et des partenaires sont très positifs. Pour certains groupes, tels que les concessionnaires, les communications et l'accompagnement devront être maintenues de façon régulière dans les prochaines semaines afin qu'ils maintiennent leur niveau de préparation pour la période de transition. Du côté de la vice-présidence aux services aux assurés, M. Simard mentionne que l'implantation prévue en février pour CRC sera déplacée en mars compte tenu de la date du 15 février pour SAAQclic. M. Malenfant poursuit en indiquant que les suivis du projet avec l'Alliance se poursuivent, de même qu'avec les équipes du projet davantage concernées pour s'assurer de l'exécution du plan d'action qui a été convenu. Il fait également part des cinq éléments qui font l'objet d'un suivi particulier : les tests intégrés, les interfaces avec les partenaires, la performance du module SAP, la prestation électronique de services et la facturation. Il termine en mentionnant que des précisions demeurent à venir quant à la durée requise pour le plan de passage en production. Mme Rouleau quitte la rencontre.	Karl Malenfant

POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient d'abord sur les comités ayant eu lieu la semaine précédente, soit le CTIC et le CAPA et en présente les grandes lignes. • Il partage ensuite les sujets abordés avec le Cabinet lors d'une rencontre tenue quelques jours auparavant : dossier CMM et 0,05. • Il informe les membres des rencontres prévues la semaine prochaine avec différents partenaires concernant les troubles neurocognitifs et la capacité de conduire. Ainsi, des rencontres sont prévues avec la FADOQ, la Fédération des médecins spécialistes du Québec, la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, l'Ordre des ergothérapeutes du Québec et la Société québécoise de gériatrie. Les membres échangent ensuite sur la séquence de communication proposée. • Il termine en précisant que l'équipe des actuaires de la Société, fonction névralgique pour une compagnie d'assurance et parfois méconnue au sein de l'organisation, sera présentée au prochain Conseil d'administration de la Société.	Denis Marsolais
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE T3-2022	M. Sébastien Boiteux de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Il présente le suivi de la performance au 3^e trimestre 2022. Il mentionne qu'une continuité avec le reste de l'année est observée. Les membres échangent, puis M. Boiteux poursuit en parcourant les différents indicateurs répartis à travers les volets de la sécurité routière, de l'expérience client et de l'expérience employé. M. Boiteux quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 6 INFORMATION – AMÉNAGEMENT – CENTRES EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE INTÉGRÉS	Mme Caroline Pilon de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier, Mme Laura Lizotte de la vice-présidence Contrôle routier et sécurité routière, M. Yvon Théberge de la vice-présidence Services aux assurés et M. François Tailleux de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joignent à la rencontre. Mme Pilon présente les orientations de l'aménagement des centres en sécurité routière intégrés qui se résument ainsi : • Intégrés avec l'ensemble des services clients Ligne rouge de chaque vice-présidence; • Orientés vers des services en sécurité routière (Ligne rouge); • Adaptés aux besoins des clientèles spécifiques et à la diversité de la clientèle; • Aménagés en fonction du parcours client tout en étant supportés par l'organisation du travail des employés; • Positionnés afin de promouvoir l'image de marque de la Société; • Aménagés en cohérence avec la stratégie immobilière concernant les espaces pour les employés. Mme Pilon, Mme Lizotte, M. Théberge et M. Tailleux parcourent la présentation déposée. Les membres échangent tout au long de la présentation et partagent leurs idées. Les invités quittent la rencontre, à l'exception de M. Tailleux qui demeure pour le point suivant.	Dave Leclerc
POINT 7 DÉCISION – NOUVELLE OFFRE DE BOISSON CHAUDE DANS LES SITES DE LA SOCIÉTÉ	M. Tailleux présente le document déposé qui intègre les différentes options visant à bonifier l'offre de boisson chaude dans les sites de la Société. Les membres échangent et approuvent la proposition déposée. M. Tailleux quitte la rencontre.	Dave Leclerc

POINT 8	DÉCISION– MISE À JOUR DE LA POLITIQUE DE SOUTIEN AUX ÉTUDES ET CRÉATION DE LA PROCÉDURE DE SOUTIEN FINANCIER ET D'OCTROI DE CONGÉS POUR ÉTUDES	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. Il présente les bonifications apportées à la Politique de soutien aux études afin de pouvoir soutenir les employés dans leur développement de carrière. Il présente également la procédure de soutien financier et d'octroi de congés pour études qui découle de la politique. Les membres posent des questions auxquelles M. Bouchard répond. Notamment, les membres suggèrent qu'il pourrait être intéressant, lors d'une prochaine séance, de se pencher sur le remboursement des frais d'examens visant l'acquisition d'un ordre professionnel. Les membres approuvent la politique et la procédure. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 9	INFORMATION – NOUVELLE PROCÉDURE POUR LA DÉSIGNATION À TITRE DE CADRES À MANDAT STRATÉGIQUE	M. Leclerc présente la nouvelle procédure proposée pour la désignation des cadres à mandat stratégique. Les membres échangent, partagent leurs idées et conviennent qu'il pourrait être intéressant de déposer les candidatures à chaque trimestre au CD SAAQ. Une nouvelle proposition sera déposée par la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé.	Dave Leclerc
POINT10	INFORMATION – SUIVI DES EFFECTIFS ET DE LA CONTINGENCE	Mme Annie Larivière de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre pour ce point. Elle présente aux membres le suivi des effectifs, plus précisément le rythme de la consommation au 30 novembre 2022 et la projection du 30 novembre 2022 sur le rythme 2023. Elle poursuit en présentant le suivi de la contingence prévue au 31 décembre 2022. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Larivière répond. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11	INFORMATION – RETOUR SUR LE CTIC DU 30 NOVEMBRE • PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI • SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS) • SOLUTION DE GESTION DOCUMENTAIRE DE LA BANQUE DE PHOTOS	Ce point est reporté à la prochaine séance du comité de direction.	Karl Malenfant

POINT 14 DIVERS	Les membres partagent le suivi de différents dossiers : • La Société a reçu une demande média, en lien avec une décision du TAQ relative à une cliente victime d'un accident de vélo. • Les discussions se poursuivent avec le Cabinet à l'égard de l'entrée en vigueur du Dispositif de consignation électronique (DCE). • La VPCRSV rencontre le Cabinet cette semaine afin de présenter les différents dossiers sous la responsabilité de cette vice-présidence. • La feuille de route du mandat de la Vision 2023-2024 sera présentée au Conseil d'administration cette semaine. Les membres conviennent qu'il sera pertinent d'échanger, à court terme, sur la façon dont ce projet sera géré avec les équipes afin de suivre la réalisation des livrables attendus.	Comité de direction
POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 13.1 MISE À JOUR DE LA POLITIQUE 10.52	Le document Mise à jour de la politique 10.52 est déposé.	Francine Lépinay
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 13 décembre, 11h10.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 13 décembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président-directeur général
Marie-Eve Beaulieu, VPAJC
Francine Lépinay (absente AM), VPCAFCO
Dave Leclerc, VPSMSREE
Karl Malenfant, VPEN
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay, VPCRSV

Mélanie Côté, BPDG

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE
Isabelle Fontaine, VPSMSREE
Yves Frenette, VP-Conseil
Diane-Emmanuelle Kuhn, VPEN
Vicky Maranda, intérim AM, VPCAFCO
Lyne Pouliot, VPEN
Isabel Ross, VPEN
Anick Rouleau, VPEN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Les sujets suivants sont ajoutés au point « Divers » : - Évolution du corps d'emploi PPI - Service de reconnaissance de l'expérience de conduite	Comité d'administration
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 6 DÉCEMBRE	Le procès-verbal du 6 décembre 2022 est adopté.	Comité d'administration
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA TOUR DE TABLE	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant informe les membres de l'avancement des travaux pour la régularisation des problématiques identifiées comme majeures. La cadence a augmenté et les travaux avancent selon la planification prévue, les employés demeurent mobilisés. Les équipes seront interpellées au besoin durant la période des Fêtes. Aussi, un suivi est fait avec l'Alliance deux fois/semaine. Les membres échangent au sujet de la période de transition. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en faisait part aux membres que tout avance bien du côté de ses équipes. M. Martin Simard mentionne que les enjeux soulevés lors des séances antérieures sont maintenant réglés. M. Guy Tremblay informe les membres que des webinaires sur la transformation numérique seront offerts aux partenaires, les dates sont à confirmer. La formation du côté de sa vice-présidence avance bien. Le dossier « balance de vérification » chemine positivement et la « facturation » fonctionne. De son côté, M. Dave Leclerc informe les membres d'un enjeu quant à l'impression des encarts pour les avis de paiement dû à une pénurie de papier. Les membres échangent sur des solutions qui pourraient être envisagées. M. Karl Malenfant apporte des précisions quant aux pièces d'identification qui seront exigées pour l'identification numérique gouvernementale. Les membres partagent leurs commentaires à ce sujet. Une rencontre est à prévoir entre la Société et le ministère de la Cybersécurité et du Numérique. Mme Rouleau quitte la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
MATRICE RH	Mme Isabelle Fontaine et M. Olivier Bouchard de la vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joignent à la rencontre. Mme Fontaine fait une brève remise en contexte et présente les principaux constats des résultats de la 3^e lecture de la Matrice RH. Cette matrice présente la mobilisation de l'ensemble des gestionnaires de la Société face à la transformation organisationnelle. M. Marsolais mentionne qu'il sera primordial d'identifier les équipes qui seront les plus à risque de démobilitation afin que des actions spécifiques soient mises en place. Il est rappelé que les communications et les messages véhiculés seront essentiels dans les prochaines semaines. La DGRH informera le comité de direction des enjeux qui pourraient être soulevés, le cas échéant. Mme Fontaine, M. Bouchard et M. Frenette quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : - Conseil d'administration : deux nouveaux membres ont été accueillis, MM. Michel Bouchard et Richard Gagnon. M. Marsolais fait une brève présentation des parcours professionnels des nouveaux membres. - Retour sur le CSRSRH, le CGE et le CA de la semaine précédente : le budget 2023 a retenu l'attention. Les membres du CA ont souligné la transparence du comité de direction qui est fort appréciée. - Troubles neurocognitifs : des organismes et fédérations ont été rencontrés afin de leur apporter des précisions quant à l'administration des dossiers de la clientèle ayant reçu un diagnostic de trouble neurocognitif. Des communications ciblées aux différents membres représentés par ces associations seront également acheminées dans les prochains jours, en plus du communiqué de presse émis par la Société. Un comité de travail sera mis sur pied dès janvier 2023 avec les différents partenaires afin de préciser la portée du formulaire à compléter par les professionnels de la santé et clarifier la façon de le remplir. - Dossier .05 : La Sûreté du Québec, le Bureau du coroner et Educ'alcool ont été rencontrés afin de leur présenter les tenants et aboutissants de l'intention. D'autres rencontres sont à venir, entre autres, avec l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), une association visant les jeunes (à déterminer) ainsi qu'avec CAA Québec. - Indice de performance de l'administration publique : M. Marsolais fait état des résultats obtenus. Les équipes de la VPAJC sont déjà en mouvement afin de préciser les éléments soulevés dans le rapport. Le sujet sera discuté dans un prochain comité de direction. - CMOT : M. Marsolais mentionne quelques-uns des sujets qui seront abordés lors de cette rencontre. - Présentation du vidéo des vœux du temps des Fêtes aux employés de la part des membres du comité de direction : tous les membres sont satisfaits du résultat. Dans un objectif de rayonnement, le vidéo sera publié sur les réseaux sociaux.	Denis Marsolais

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – RETOUR SUR LE CTIC DU 30 NOVEMBRE • PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI • SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS) • SOLUTION DE GESTION DOCUMENTAIRE DE LA BANQUE DE PHOTOS	M. Karl Malenfant fait un retour sur le CTIC du 30 novembre, notamment en faisant un suivi des différents points qui ont été discutés. Il présente ensuite les documents qui ont été déposés et il informe les membres que la réalisation des projets en services numériques va bon train. Les membres partagent leurs commentaires. Pour ce qui est de la solution de gestion documentaire de la banque de photos, M. Malenfant précise que le projet est bien démarré et que l'intégration à CASA devrait se faire à l'été 2023. Cette banque de photos sera la banque officielle pour SQIN2.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – YAMMER	Mmes Isabel Ross, Diane-Emmanuelle Kuhn et Lyne Pouliot de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre. Mme Ross présente un nouvel outil de communication, Yammer, qui remplacera Teams et qui devrait être déployé dès le premier trimestre de 2023. Elle fait un survol de ce nouveau produit et explique que cet outil a été choisi pour une plus grande socialisation entre les employés et pour briser les silos. Yammer est l'équivalent de Facebook, mais pour les entreprises. Un guide d'utilisation sera élaboré et des présentations pourront être faites sur demande auprès des équipes. La séquence de communication est également abordée. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – DCE-VGA-BTM – NOUVEAUX POSTES • RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LE CABINET • RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LE SYNDICAT • BILAN DES TEST ADA	M. Guy Tremblay fait un retour sur la rencontre tenue avec le cabinet : les enjeux en lien avec le dispositif de consignation électronique, dont la date visée de mise en vigueur est le 1^{er} juin 2023, ont été présentés. Des fiches seront préparées par l'équipe des relations gouvernementales à ce sujet. Par ailleurs, une journée de patrouille est à venir avec la ministre. M. Tremblay mentionne qu'une rencontre de présentation est prévue avec le nouveau président de la Fraternité des constables de contrôle routier, Jean-Claude Daignault. Le président-directeur général sera également présent à cette rencontre. Pour ce qui est des tests ADA, M. Tremblay mentionne qu'une personne-ressource sera disponible, ce soir même, pour les administrer. Les résultats et des explications seront partagés une fois les tests complétés.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DIVERS	Évolution des PPI : M. Dave Leclerc informe les membres que l'analyse du dossier est terminée du côté de la DGRH. Une rencontre demeure à prévoir avec M. Éric Ducharme du Secrétariat du Conseil du trésor. Une proposition de stratégie sera déposée sous peu. Service de reconnaissance de conduite des non-résidents : Le nombre de demandes d'échange de permis de conduire a augmenté considérablement avec la reprise de l'immigration et il n'y a pas suffisamment de rendez-vous disponible en fonction de la demande, ce qui a un impact important sur le nombre d'appels reçus qui est à plus de 200 000. La période de préparation à CASA a amené une réduction de la capacité. Les membres échangent sur des solutions qui pourraient être envisagées afin d'améliorer l'accessibilité de ce service de ligne rouge. Des actions préliminaires ont été identifiées, M. McKenzie reviendra avec un plan au début janvier.	Dave Leclerc Martin Simard et Jean-Philippe McKenzie
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 9.1 SUIVI FINANCIER – OCTOBRE 2022	Le document Suivi financier – Octobre 2022 est déposé. Les membres partagent leurs commentaires.	Francine Lépinay
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 17 janvier, 10h30	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 13 décembre 2022

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général
Marie-Eve Beaulieu, VPAJC
Francine Lépinay (absente AM), VPCAFCO
Dave Leclerc, VPSMSREE
Karl Malenfant, VPEN
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay, VPCRSV

Mélanie Côté, BPDG

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE
Isabelle Fontaine, VPSMSREE
Yves Frenette, VP-Conseil
Diane-Emmanuelle Kuhn, VPEN
Vicky Maranda, intérim AM, VPCAFCO
Lyne Pouliot, VPEN
Isabel Ross, VPEN
Anick Rouleau, VPEN

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. Les sujets suivants sont ajoutés au point « Divers » : - Évolution du corps d'emploi PPI - Service de reconnaissance de l'expérience de conduite	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 6 DÉCEMBRE	Le procès-verbal du 6 décembre 2022 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA TOUR DE TABLE	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique et M. Yves Frenette, vice-président Conseil, se joignent à la rencontre. M. Karl Malenfant informe les membres de l'avancement des travaux pour la régularisation des problématiques identifiées comme majeures. La cadence a augmenté et les travaux avancent selon la planification prévue, les employés demeurent mobilisés. Les équipes seront interpellées au besoin durant la période des Fêtes. Aussi, un suivi est fait avec l'Alliance deux fois/semaine. Les membres échangent au sujet de la période de transition. M. Jean-Philippe McKenzie poursuit en faisait part aux membres que tout avance bien du côté de ses équipes. M. Martin Simard mentionne que les enjeux soulevés lors des séances antérieures sont maintenant réglés. M. Guy Tremblay informe les membres que des webinaires sur la transformation numérique seront offerts aux partenaires, les dates sont à confirmer. La formation du côté de sa vice-présidence avance bien. Le dossier « balance de vérification » chemine positivement et la « facturation » fonctionne. De son côté, M. Dave Leclerc informe les membres d'un enjeu quant à l'impression des encarts pour les avis de paiement dû à une pénurie de papier. Les membres échangent sur des solutions qui pourraient être envisagées. M. Karl Malenfant apporte des précisions quant aux pièces d'identification qui seront exigées pour l'identification numérique gouvernementale. Les membres partagent leurs commentaires à ce sujet. Une rencontre est à prévoir entre la Société et le ministère de la Cybersécurité et du Numérique. Mme Rouleau quitte la rencontre.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
MATRICE RH	Mme Isabelle Fontaine et M. Olivier Bouchard de la vice-présidence aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé se joignent à la rencontre. Mme Fontaine fait une brève remise en contexte et présente les principaux constats des résultats de la 3^e lecture de la Matrice RH. Cette matrice présente la mobilisation de l'ensemble des gestionnaires de la Société face à la transformation organisationnelle. M. Marsolais mentionne qu'il sera primordial d'identifier les équipes qui seront les plus à risque de démobilité afin que des actions spécifiques soient mises en place. Il est rappelé que les communications et les messages véhiculés seront essentiels dans les prochaines semaines. La DGRH informera le comité de direction des enjeux qui pourraient être soulevés, le cas échéant. Mme Fontaine, M. Bouchard et M. Frenette quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : - Conseil d'administration : deux nouveaux membres ont été accueillis, MM. Michel Bouchard et Richard Gagnon. M. Marsolais fait une brève présentation des parcours professionnels des nouveaux membres. - Retour sur le CSRSRH, le CGE et le CA de la semaine précédente : le budget 2023 a retenu l'attention. Les membres du CA ont souligné la transparence du comité de direction qui est fort appréciée. - Troubles neurocognitifs : des organismes et fédérations ont été rencontrés afin de leur apporter des précisions quant à l'administration des dossiers de la clientèle ayant reçu un diagnostic de trouble neurocognitif. Des communications ciblées aux différents membres représentés par ces associations seront également acheminées dans les prochains jours, en plus du communiqué de presse émis par la Société. Un comité de travail sera mis sur pied dès janvier 2023 avec les différents partenaires afin de préciser la portée du formulaire à compléter par les professionnels de la santé et clarifier la façon de le remplir. - Dossier .05 : La Sûreté du Québec, le Bureau du coroner et Educ'alcool ont été rencontrés afin de leur présenter les tenants et aboutissants de l'intention. D'autres rencontres sont à venir, entre autres, avec l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), une association visant les jeunes (à déterminer) ainsi qu'avec CAA Québec. - Indice de performance de l'administration publique : M. Marsolais fait état des résultats obtenus. Les équipes de la VPAJC sont déjà en mouvement afin de préciser les éléments soulevés dans le rapport. Le sujet sera discuté dans un prochain comité de direction. - CMOT : M. Marsolais mentionne quelques-uns des sujets qui seront abordés lors de cette rencontre. - Présentation du vidéo des vœux du temps des Fêtes aux employés de la part des membres du comité de direction : tous les membres sont satisfaits du résultat. Dans un objectif de rayonnement, le vidéo sera publié sur les réseaux sociaux.	Denis Marsolais

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 INFORMATION – RETOUR SUR LE CTIC DU 30 NOVEMBRE • PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS TI • SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (HUIS CLOS) • SOLUTION DE GESTION DOCUMENTAIRE DE LA BANQUE DE PHOTOS	M. Karl Malenfant fait un retour sur le CTIC du 30 novembre, notamment en faisant un suivi des différents points qui ont été discutés. Il présente ensuite les documents qui ont été déposés et il informe les membres que la réalisation des projets en services numériques va bon train. Les membres partagent leurs commentaires. Pour ce qui est de la solution de gestion documentaire de la banque de photos, M. Malenfant précise que le projet est bien démarré et que l'intégration à CASA devrait se faire à l'été 2023. Cette banque de photos sera la banque officielle pour SQIN2.	Karl Malenfant
POINT 6 INFORMATION – YAMMER	Mmes Isabel Ross, Diane-Emmanuelle Kuhn et Lyne Pouliot de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre. Mme Ross présente un nouvel outil de communication, Yammer, qui remplacera Teams et qui devrait être déployé dès le premier trimestre de 2023. Elle fait un survol de ce nouveau produit et explique que cet outil a été choisi pour une plus grande socialisation entre les employés et pour briser les silos. Yammer est l'équivalent de Facebook, mais pour les entreprises. Un guide d'utilisation sera élaboré et des présentations pourront être faites sur demande auprès des équipes. La séquence de communication est également abordée. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7 INFORMATION – DCE-VGA-BTM – NOUVEAUX POSTES • RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LE CABINET • RETOUR SUR LA RENCONTRE AVEC LE SYNDICAT • BILAN DES TEST ADA	M. Guy Tremblay fait un retour sur la rencontre tenue avec le cabinet : les enjeux en lien avec le dispositif de consignation électronique, dont la date visée de mise en vigueur est le 1^{er} juin 2023, ont été présentés. Des fiches seront préparées par l'équipe des relations gouvernementales à ce sujet. Par ailleurs, une journée de patrouille est à venir avec la ministre. M. Tremblay mentionne qu'une rencontre de présentation est prévue avec le nouveau président de la Fraternité des constables de contrôle routier, Jean-Claude Daignault. Le président-directeur général sera également présent à cette rencontre. Pour ce qui est des tests ADA, M. Tremblay mentionne qu'une personne-ressource sera disponible, ce soir même, pour les administrer. Les résultats et des explications seront partagés une fois les tests complétés.	Guy Tremblay

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 8 DIVERS	Évolution des PPI : M. Dave Leclerc informe les membres que l'analyse du dossier est terminée du côté de la DGRH. Une rencontre demeure à prévoir avec M. Éric Ducharme du Secrétariat du Conseil du trésor. Une proposition de stratégie sera déposée sous peu. Service de reconnaissance de conduite des non-résidents : Le nombre de demandes d'échange de permis de conduire a augmenté considérablement avec la reprise de l'immigration et il n'y a pas suffisamment de rendez-vous disponible en fonction de la demande, ce qui a un impact important sur le nombre d'appels reçus qui est à plus de 200 000. La période de préparation à CASA a amené une réduction de la capacité. Les membres échangent sur des solutions qui pourraient être envisagées afin d'améliorer l'accessibilité de ce service de ligne rouge. Des actions préliminaires ont été identifiées, M. McKenzie reviendra avec un plan au début janvier.	Dave Leclerc Martin Simard et Jean-Philippe McKenzie
POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 9.1 SUIVI FINANCIER – OCTOBRE 2022	Le document Suivi financier – Octobre 2022 est déposé. Les membres partagent leurs commentaires.	Francine Lépinay
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 17 janvier, 10h30	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 17 janvier 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

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	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,
POINT 3.1	CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT – RÉSULTATS DE LA PORTE 5		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 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 Hérault 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 poul des différentes équipes touchées. Elle fait part de ses observations à l'effet que le 2/3 des

POINT 3.1 CONFIRMATION DU DÉPLOIEMENT –
RÉSULTATS DE LA PORTE 5 (SUITE)

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.

Confirmation du déploiement

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 fièvre liée 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 liées 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 liées 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.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 24 janvier 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Denis Marsolais, président-directeur général (absent)

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Invités: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Jean-Sébastien Boulet, VPCAFCO
Guy Brisson, VPEN
Marie-Hélène Dufour, VPAJC
Béatrice Farand, VPSMSREE
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Nadia Fournier, VPAJC
Laura Lizotte, VPCRSV
Vicky Maranda, VPCAFCO
Karine Morneau, VPASRR
Anick Rouleau, VPEN
Marc-André Toupin, VPCAFCO
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, en retirant le point 4 « Sujets du président ».	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 17 JANVIER 2023	Le procès-verbal du 17 janvier 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	À tour de rôle, les vice-présidents présentent les faits saillants de leur vice-présidence en lien avec le déploiement CASA : • M. Karl Malenfant mentionne que les suivis se poursuivent avec les équipes et l'Alliance, puis il fait état de la présentation effectuée au CA spécial tenu la veille concernant le suivi de la porte 5. • M. Dave Leclerc initie un échange avec les autres membres afin de partager des idées sur des outils de communications qui pourraient être privilégiés pour continuer d'informer et de mobiliser les employés pendant la période de transition. Il termine en dressant un bilan positif de la conférence de presse tenue le 19 janvier dernier. • M. Guy Tremblay mentionne que les équipes de sa vice-présidence sont prêtes pour la période de transition et partage que le niveau de satisfaction des partenaires demeure élevé. • M. Martin Simard partage que différents enjeux continuent d'être réglés du côté des équipes d'arrière-guichet et informe les membres qu'une augmentation des appels a été observée dans les Centres de relations avec la clientèle à la suite de la conférence de presse. • Mme Marie-Eve Beaulieu fait un bref retour sur le caucus politique tenu la veille et auquel plus de 150 personnes provenant des différents bureaux de comté ont participé. Cette rencontre a été fort appréciée, de même que les documents d'accompagnement qui ont été remis aux participants par la suite.	Karl Malenfant

	• M. Jean-Philippe McKenzie mentionne que beaucoup d'efforts sont investis dans la préparation de ce qui sera géré à compter du 26 janvier, date de début de la période de transition. D'ailleurs, il précise que les gestionnaires de sa vice-présidence sont prêts à passer en mode accompagnement auprès de la clientèle. La semaine prochaine, des webinaires seront offerts aux écoles de conduite afin qu'elles puissent bien comprendre le processus d'authentification gouvernemental, et ainsi être en mesure de bien informer leurs clients. • Mme Francine Lépinay mentionne que la formation se poursuit au sein de sa vice-présidence et que le pouls de ses équipes demeure bon.	
POINT 3.1 PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS	Mme Vicky Maranda, Mme Sandrine Bellenfant, M. Jean-Sébastien Boulet de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies marketing et sécurité routière et expérience employé, Mme Nadia Fournier de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives, 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 Services aux assurés, Mme Caroline Foldes-Busque, M. Guy Brisson et Mme Anick Rouleau de la vice-présidence Expérience numérique se joignent à la rencontre. Mme Maranda débute en rappelant les objectifs de la présentation. Les invités parcourent ensuite, avec les membres, les quatre scénarios élaborés par le comité de travail de même que les actions prévues dans les différents secteurs de l'organisation. Les membres échangent et posent des questions auxquelles les invités répondent. Considérant que le document déposé reflète une lecture organisationnelle ayant évolué depuis sa dernière mise à jour, il est proposé de l'ajuster afin de refléter la situation actuelle et de le présenter de nouveau dans un prochain comité de direction. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant Francine Lépinay
POINT 4 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le point est retiré compte tenu de l'absence du président.	Denis Marsolais

POINT 5	DÉCISION – ACCUEIL SAAQ 360	M. Leclerc parcourt la note déposée avec les membres et propose ainsi de décaler le déploiement des ateliers d'accueil en avril 2023 considérant le déploiement de SAAQclic prévu en février (mois initialement prévu pour déployer les ateliers d'accueil). La formule suivante est également présentée afin de résorber le retard accumulé depuis le 1er septembre 2022 : • Augmenter la taille des groupes à 200 personnes maximum. • Rattraper le retard accumulé du 1er septembre 2022 au 1er avril 2023 (environ 490 employés). • Revenir à 100 personnes par groupe à compter de septembre 2023 (aucune activité prévue pendant l'été). Les membres approuvent la recommandation.	Dave Leclerc
POINT 6	INFORMATION – PRÉSENTATION DU PROCESSUS STRATÉGIE CONTRACTUELLE	Mme Vicky Maranda de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Elle présente aux membres le processus contractuel en parcourant le document déposé. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Maranda répond. À la suite des discussions tenues, un ajustement sera apporté au processus afin de favoriser l'arrimage entre vice-présidences, au bon moment.	Francine Lépinay
POINT 7	INFORMATION – PLANIFICATION ANNUELLE DES CONTRATS	M. Marc-André Toupin de la vice-présidence Contributions d'assurance, finance et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Il présente le document de la planification annuelle des contrats tout en faisant des parallèles avec la planification antérieure. À cet égard, il est notamment mentionné que les contrats de gré à gré sont en diminution et que les appels d'offres sont en augmentation pour l'année 2023. Un rappel est aussi effectué afin de favoriser le respect des engagements à l'égard de la disponibilité des ressources au moment où ces dernières doivent être mobilisées pour contribuer à une étape du processus de la gestion contractuelle (ex : rédaction d'un appel d'offres). Mme Maranda et M. Toupin quittent la rencontre.	Francine Lépinay

POINT 8	INFORMATION – DÉCLARATION ANNUELLE D'INTÉRÊTS	Mme Marie-Hélène Dufour de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Elle présente le document sur la déclaration annuelle d'intérêts destiné aux administrateurs et aux vice-présidents. Elle mentionne que la présentation vise à faire un rappel des obligations en matière de conflits d'intérêts et mentionne qu'un soutien est offert le bureau conseil en éthique afin de répondre, par exemple, à des questions spécifiques. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Dufour répond. Mme Dufour quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9	INFORMATION – PORTRAIT 2022 DU CENTRE DE CONTACT ASRR ET PERSPECTIVES EN VUE DU DÉPLOIEMENT	M. Martin Simard parcourt le portrait du centre de contact ASRR pour l'année 2022 avec les membres. Il précise également qu'un tableau de bord est en élaboration du côté de ses équipes et celles de la VPEN afin de pouvoir suivre des indicateurs qui serviront notamment à guider les orientations et décisions du comité de direction à l'égard de la prestation de services aux clients (ex : indicateurs en lien avec les services aux nouveaux résidents). Tout au long de ce point, les membres échangent des idées et posent des questions auxquelles M. Simard répond.	Martin Simard
POINT 10	DIVERS	Mme Beaulieu fait un suivi de la présentation effectuée au conseil d'administration d'Educ'Alcool tenu la semaine dernière et qui visait à échanger avec les membres quant à leur ouverture face à la mesure administrative du 0,05. M. Leclerc partage un état de situation de différents dossiers de sécurité routière, tels que : • Piétons : des manifestations sont organisées aux abords des écoles et de nombreuses questions sont adressées au cabinet relativement aux actions à venir pour mieux protéger les piétons. La Société est sollicitée pour y répondre, malgré le fait que très peu d'actions relèvent de son autorité. Des discussions sont à venir avec le cabinet à ce sujet la semaine prochaine. • Ceinture de sécurité : 99% des personnes porte la ceinture de sécurité. Cependant, on remarque une sur-représentation de personnes ayant les facultés affaiblies par l'alcool dans les cas d'accidents mortels dans lesquels la ceinture de sécurité n'était pas portée. Les campagnes de prévention de la Société sont donc davantage axées sur les facultés affaiblies, plutôt que sur le port de la ceinture de sécurité. • Trotinettes : Des discussions auront lieu la semaine prochaine avec le cabinet, plus particulièrement concernant un arrêté ministériel concernant l'utilisation des trotinettes.	Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc

POINT 11 DÉPÔT DE DOCUMENT	N/A	
POINT 12 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 31 janvier à 9h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 31 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: Anick Rouleau, VPEN

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté. *Compte tenu que la séance est ajournée pour des circonstances exceptionnelles, seuls les points 2 et 12 ont été abordés. Les autres points sont remis à une séance ultérieure, ou feront l'objet d'un atelier de travail spécifique.	Comité de direction
POINT 2	SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence Expérience numérique se joint à la rencontre. Dans le contexte de la couverture médiatique, M. Malenfant débute en expliquant aux membres les raisons pour lesquelles la Société a fait le choix d'arrêter ses anciens systèmes pour faire la transition vers le déploiement de SAAQclic. Ainsi, il explique que trois scénarios de transition avaient été analysés, mais qu'en raison de l'infrastructure technologique existante, un seul s'était avéré possible. M. Jean-Philippe McKenzie prend ensuite la parole afin de partager aux membres que les équipes en service à la clientèle sont à gérer les exceptions et à rechercher des mesures de mitigation possibles pour certaines situations particulières. Il est aussi convenu, dans un objectif de cohérence, que ces situations d'exception soient communiquées lors des remontées quotidiennes auxquelles participent les directeurs généraux, les vice-présidents et le président-directeur général. Toujours dans le contexte de la couverture médiatique, le président-directeur général se dit soucieux de déployer les efforts nécessaires pour que les actions et messages portés par la Société soient bien communiqués aux clients et partenaires. Il invite ainsi les membres à partager leurs idées en ce sens, et ces derniers échangent sur le sujet. Mme Rouleau quitte la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 3	INFORMATION – MANDAT CONFIE À RCGT – PLAN D'AFFAIRES	Les membres conviennent de traiter de ce point lors d'un atelier de travail spécifique.	Marie-Eve Beaulieu Francine Lépinay
POINT 4	SUJETS DU PRÉSIDENT	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Denis Marsolais

POINT 5	DÉCISION – FORMATION SUR LA PRÉPARATION DES DOCUMENTS POUR LE CABINET – BILAN DES FORMATION	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 6	DÉCISION – NAPPERON DES PRIORITÉS SAAQ – JANVIER 2023	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 7	INFORMATION – BULLETIN DE LA PERFORMANCE DU SCT 2021 – RÉSULTATS SAAQ	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 8	DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Francine Lépinay
POINT 9	INFORMATION – RÉVISION DES POLITIQUES FINANCIÈRES DU FAAQ • POLITIQUE CADRE • POLITIQUE DE PLACEMENT • POLITIQUE DE FINANCEMENT • POLITIQUE DE CAPITALISATION	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Francine Lépinay
POINT 10	INFORMATION – SUIVI DES ETC 2022	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Francine Lépinay
POINT 11	INFORMATION – PLAN D’ACTION POUR ACCROÎTRE L’ACCESSIBILITÉ AU SERVICE DE RECONNAISSANCE D’EXPÉRIENCE DE CONDUITE DES NOUVEAUX RÉSIDENTS	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 12	INFORMATION – NOUVELLES MESURES DE SÉCURITÉ : ACCÈS BLOQUÉ AUX BOÎTES DE MESSAGERIE PERSONNELLE	M. Malenfant informe les membres qu'afin d'atténuer les risques et de protéger l'organisation d'éventuelles cybermenaces, les accès aux boîtes de messagerie personnelle à partir des postes de travail seront bloqués à compter du 1er février prochain. Cependant, ils demeureront toujours possibles pour les membres du conseil d'administration et ses comités sur leurs tablettes, de même que pour l'ensemble du personnel par l'entremise des téléphones cellulaires et des tablettes. Il termine en mentionnant qu'une manchette sera publiée dans l'intranet de la Société avant le 1er février pour informer le personnel du déploiement de ces nouvelles mesures de sécurité.	Karl Malenfant
POINT 14	DIVERS	N/A	
POINT 14	DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 14.1	FRAIS DE REPRÉSENTATION, DÉPLACEMENT ET FORMATION DES DIRIGEANTS	Le document « Frais de représentation, déplacement et formation des dirigeants » est déposé.	Francine Lépinay
POINT 14.2	POLITIQUE DE DIVULGATION FINANCIÈRE	Le document « Politique de divulgation financière » est déposé.	Francine Lépinay
POINT 15	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 7 février à 14h00.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 7 février 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: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Sébastien Boiteux, VPAJC
Jean-Sébastien Boulet, VPCAFCO
Guy Brisson, VPEN
Béatrice Farand, VPSMSREE
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Nadia Fournier, VPAJC
Annie Larivière, VPCAFCO
Laura Lizotte, VPCRSV
Vicky Maranda, VPCAFCO
Guillaume Morand, VPAJC
Karine Morneau, VPASRR
Caroline Pilon, 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 l'ajout d'un sujet sur les communications dans le point <i>Divers</i> .	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DES 24 ET 31 JANVIER 2023	Les procès-verbaux des 24 et 31 janvier 2023 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3	SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre. M. Malenfant présente l'état d'avancement du plan de passage en production aux membres et les informe que ce dernier se déroule tel que prévu. De plus, il mentionne que les équipes qui travaillent à ce plan prennent de l'avance et qu'un suivi sera effectué aux membres à la fin de la semaine. Les membres échangent ensuite à propos de la politique de sécurité. À cet égard, M. Malenfant mentionne que le chapitre « Sécurité de l'information » assure un suivi et identifie les pays à partir desquels les services en ligne pourront s'offrir dans un premier temps. M. Malenfant reviendra auprès du comité de direction afin de présenter un état de situation sur le sujet. Mme Rouleau demeure présente pour le point suivant.	Karl Malenfant

POINT 3.1 SUIVI DES SCÉNARIOS	Mme Vicky Maranda, Mme Sandrine Bellenfant et M. Jean-Sébastien Boulet de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies marketing et sécurité routière et expérience employé, Mme Nadia Fournier de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives, 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 Services aux assurés, Mme Caroline Foldes-Busque et M. Guy Brisson de la vice-présidence Expérience numérique se joignent à la rencontre. Mme Maranda prend la parole et présente l'objectif initial de l'exercice qui était d'être proactif dans les actions que l'organisation auraient à mettre en place, selon différents scénarios travaillés dans le contexte du déploiement de SAAQclic et avec une approche basée sur les risques. Ainsi, elle parcourt le document avec les membres en mentionnant que les scénarios ont tous des indicateurs à vert. Elle précise que les éléments nouveaux ajoutés au document sont notamment le niveau de préparation des équipes et les éléments qui demeurent à réaliser en vue du déploiement progressif à compter du 20 février 2023. Les invités quittent la rencontre à l'exception de Mme Fournier.	Karl Malenfant et Francine Lépinay
POINT 4 DÉCISION – FORMATION SUR LA PRÉSENTATION DES DOCUMENTS POUR LE CABINET – BILAN DES FORMATIONS	Mme Beaulieu revient d'abord sur les objectifs de la formation offerte aux différentes équipes de la Société qui étaient notamment d'uniformiser et d'améliorer les documents, de simplifier la vie des équipes et de mieux comprendre les besoins politiques. Mme Fournier parcourt ensuite les documents déposés avec les membres et souligne, dans une perspective de simplification des approbations, que cette formation peut s'adresser également aux gestionnaires. Elle mentionne aussi que, depuis l'administration de cette formation, une amélioration de la qualité des documents et des suivis est observée. Les membres échangent et proposent notamment que les gabarits de documents puissent être accessibles aux équipes concernées, de même que les fiches rédigées par les différentes vice-présidences. Les membres approuvent les documents déposés. Mme Fournier quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 5	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Cabinet : Se disent satisfaits de l'ajustement effectué au niveau des communications et de l'image SAAQ au cours des derniers jours. • Suivi de la rencontre avec le ministère de la Sécurité Publique : un arrimage différent avec le MSP a été demandé, notamment sur la liaison de la Société avec les corps policiers. Le ministère souhaiterait être davantage impliqué dans les communications • Suivi de la rencontre tenue avec M. Eric Ducharme et Mme Danielle Cantin : la transformation de la SAAQ leur a été présenté dans le détail (finances, ETC, MST, etc.). • Suivi de la rencontre avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale : rencontre qui portait sur la transformation de la Société et qui a été à la satisfaction des participants. • Suivi de la rencontre avec le Protecteur du citoyen : Marie-Eve Beaulieu et Jean-Philippe McKenzie : Mme Beaulieu et M. McKenzie partagent les préoccupations émises lors de cette rencontre à l'égard de la gestion de la reprise à compter du 20 février, et des informations partagées afin de rassurer le Protecteur.	Denis Marsolais
POINT 6	INFORMATION – BULLETIN DE LA PERFORMANCE DU SCT 2021 – RÉSULTATS SAAQ	Messieurs Sébastien Boiteux et Guillaume Morand de la vice-présidence Affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre pour les points 6, 7 et 8. M. Morand parcourt avec les membres le document déposé et mentionne que la publication annuelle du bulletin de la performance du SCT est imminente. Les membres partagent leurs idées à l'égard des informations contenues dans le bulletin.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 7	INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE 2022	M. Boiteux présente le document déposé en parcourant chacune des sections. Les membres partagent leur lecture et leur compréhension à l'égard des résultats des indicateurs (trimestre 4 de 2022). Les membres conviennent qu'il serait approprié de préparer quelques lignes dans un objectif de favoriser la compréhension des écarts. Ce document est également déposé au Conseil d'administration.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 8	DÉCISION – NAPPERON DES PRIORITÉS SAAQ – JANVIER 2023	M. Morand parcourt le document déposé avec les membres. Ce document a préalablement été travaillé avec chacune des vice-présidences qui y ont intégré leurs priorités pour le premier semestre de l'année 2023. Ce document est également déposé au Conseil d'administration. M. Boiteux quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 9	INFORMATION – RENCONTRE DES GESTIONNAIRES	M. Morand partage avec les membres les deux dates retenues afin de tenir les rencontres avec tous les gestionnaires de la Société en 2023 : 8 mai et 24 octobre. Les propositions de thématiques abordées lors de ces rencontres seront présentées lors d'une prochaine séance. M. Morand quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 10	DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Lépinay présente le document déposé aux membres qui n'ont pas de commentaires ou de questions particulières à formuler. Le document est ainsi approuvé par les membres.	Francine Lépinay
POINT 11	INFORMATION – SUIVI DES ETC 2022	Mme Annie Larivière de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Mme Larivière présente le document aux membres. Ces derniers échantent et posent des questions auxquelles Mme Larivière répond. Les membres conviennent que la consommation des ETC en fin d'année 2023 devra être égale ou inférieure à celle observée en début d'année, dans le budget. Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 12	INFORMATION – PLAN D'ACTION POUR ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE DE RECONNAISSANCE D'EXPÉRIENCE DE CONDUITE DES NOUVEAUX RÉSIDENTS	Mme Caroline Pilon de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Mme Pilon présente les actions prévues à court et moyen termes afin d'accroître l'accessibilité au service de reconnaissance d'expérience de conduite des nouveaux résidents. Ce plan d'action était devenu nécessaire considérant notamment le nombre d'appel élevé de la part de cette clientèle et le fait qu'il s'agit souvent de clients ayant des besoins spécifiques, de même qu'un besoin d'accompagnement important (ex : certains ne connaissent pas nécessairement le processus et les documents requis pour procéder à leur demande).	Jean-Philippe McKenzie
POINT 13	DIVERS	Les membres proposent de partager au comité de direction, à chaque deux semaines, des sujets qui pourraient faire l'objet de communication ou de capsules spécifiques (ex : capsule pour sensibiliser les clients à la fraude).	Comité de direction
POINT 14	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est prévue le 14 février à 9h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 14 février 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

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: Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Olivier Bouchard, VPSMSREE
Béatrice Farand, VPSMSREE
Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Caroline Pilon, VPASRR
Anick Rouleau, VPEN

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2	SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mme Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique, Mme Béatrice Farand de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé, Mme Anne-Renée Beaulieu et Mme Caroline Pilon de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joignent à la rencontre. M. Malenfant débute en mentionnant que des vérifications demeurent à faire auprès de Revenu Québec afin d'obtenir les informations quant aux délais postaux auxquels devront s'attendre les clients avant de recevoir leur avis de cotisation. Un suivi sera fait à cet égard lors de la prochaine séance. Dans un autre ordre d'idées, M. Jean-Philippe McKenzie informe les membres qu'il y aura une transition pour le remplacement des certificats d'immatriculation (sur papier vert) lorsque ceux-ci sont perdus par les clients. Ce remplacement sera gratuit pour 2023. Toutefois, l'impression, en point de services, du certificat d'immatriculation sur papier blanc, s'effectuera au coût de 5,05\$	Karl Malenfant
	SUIVI DES COMMUNICATIONS	M. Leclerc poursuit en parcourant le document déposé pour le point sur le suivi des communications. Les membres partagent leurs idées et commentaires sur le contenu présenté qui fait état de tous les moyens de communication prévus au cours des prochaines semaines, dans le cadre du déploiement de SAAQclic. M. Leclerc présente ensuite aux membres une proposition visant à recueillir le pouls des équipes régulièrement dans le contexte du déploiement. Les membres conviennent de procéder à une lecture du pouls des équipes quelques semaines après le déploiement, au milieu de la période de rodage.	Dave Leclerc

	PLAN DE REPRISE DES SERVICES ASRR	Mme Anne-Renée Beaulieu et Mme Caroline Pilon parcourent le document déposé avec les membres. Ainsi, elles présentent le plan de reprise pour les services de ligne rouge et de ligne verte de l'ASRR. Elles indiquent les actions particulières prévues, pour chacun des services concernés, afin de résorber l'inventaire qui s'est créé pendant la période de transition. Les membres posent des questions auxquelles Mmes Beaulieu et Pilon répondent. Malgré l'ensemble des actions prévues, les membres conviennent que les premières semaines post-déploiement seront très chargées au niveau des équipes en service à la clientèle et qu'une agilité sera nécessaire pour aider ces équipes sur le terrain. Les invitées quittent la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : - Centre de services Saguenay : une possible rencontre pourrait être prévue avec la mairesse au début du mois de mars afin de présenter le projet pilote. - Assemblée annuelle du GAA : la Société sera présente afin d'y exposer les informations relatives à sa transformation numérique et à la bonification de son offre de services en ligne.	Denis Marsolais
POINT 4	DÉCISION – PROGRAMME D'AIDE AU PERSONNEL – ÉVOLUTION DES SERVICES	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. M. Leclerc débute en présentant aux membres l'annexe du document déposé qui démontre les comparatifs entre le modèle actuel du programme d'aide au personnel (PAP) et celui proposé. Ainsi, il parcourt les avantages et les inconvénients de la proposition qui est d'adhérer au service du PAP offert par le SCT. Les membres profitent également de l'occasion pour partager leurs idées sur l'ensemble des services en santé offerts aux employés. Il est ainsi recommandé d'adhérer au service du PAP offert par le SCT dès le 1er avril 2023 et de redéployer la conseillère en ressources humaines et le technicien dans des activités où leurs compétences seront mises à profit au sein de la Société. Il est aussi recommandé de réinjecter les économies associées à l'impartition de ces services dans des activités permettant de consolider l'expérience employé en matière de mieux-être et de santé et pour des projets de marque employeur. Les membres approuvent la recommandation, sous réserve de la validation de certaines informations qui demeurent à effectuer, notamment sur la portée de l'engagement auprès du SCT de même que sur les aspects financiers.	Dave Leclerc

POINT 5	INFORMATION – REDDITION SUR LE PLAN DIRECTEUR EN RESSOURCES HUMAINES	M. Bouchard poursuit avec ce point. Il débute en rappelant le mandat et l’ambition qui soutiennent le plan directeur en ressources humaines (PDRH). Il parcourt ensuite le bilan 2022 et les horizons 2023 pour chacune des activités inscrites au PDRH. Les membres partagent leurs idées et commentaires, de même que leur lecture respective quant aux indicateurs présentés. Suivant les échanges, des bonifications seront apportées au document afin d’y refléter les propositions apportées par les membres. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 6	INFORMATION – SUIVI DU DÉMÉNAGEMENT DU CENTRE DE SERVICES DE SAGUENAY	MM Dave Leclerc et Jean-Philippe McKenzie présentent le suivi du déménagement du Centre de services de Saguenay. M. Leclerc débute en présentant aux membres le schéma proposé pour le futur site du centre de services Saguenay, incluant les pistes servant aux évaluations de conduite. Il précise qu’il pourrait être possible de retrouver, par exemple, le centre de services en milieu urbain, et les pistes en milieu industriel. M McKenzie poursuit en présentant la configuration intérieure du centre de services, qui inclura notamment du mobilier mobile, un espace « sensibilisation » et des espaces pour les équipes de contrôle routier.	Dave Leclerc Jean-Philippe McKenzie
POINT 7	INFORMATION – RÉVISION DES POLITIQUES FINANCIÈRES DU FAAQ • POLITIQUE CADRE • POLITIQUE DE PLACEMENT • POLITIQUE DE FINANCEMENT • POLITIQUE DE CAPITALISATION	Ce point est reporté à la prochaine séance.	Francine Lépinay
POINT 8	DIVERS	M. McKenzie partage les points suivants avec les membres : • Suivi du mandat de l’ENAP sur la transformation numérique de la Société : des entrevues seront réalisées sous peu avec des acteurs clés de l’organisation. Une séquence est également prévue avec des groupes d’employés. Il est rappelé que ce dossier en est un de rayonnement de la Société, au bénéfice de la fonction publique québécoise. • Tragédie de l’autobus de la STL ayant foncé dans une garderie : la famille d’une employée de la Société a été directement touchée par la tragédie. Les membres conviennent de témoigner de leur sympathie auprès de la famille ébranlée. M Simard informe les membres de l’embauche d’une cohorte de 15 préposés aux renseignements qui se joindront à la Société en mars 2023.	Jean-Philippe McKenzie Martin Simard

POINT 9	DÉPÔT DE DOCUMENT		Marie-Eve Beaulieu
POINT 9.1	TABEAU DU SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Le tableau du suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels est déposé.	
POINT 14	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 21 février à 9h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 février 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: Olivier Dussault, VPAJC
Béatrice Farand, VPSMSREE
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Caroline Fraser, VPSMSREE
Isabelle Lombardo, VPASRR
Patrick Morin, VPASRR
Anick Rouleau, VPEN
Éric Santerre, VPSMSREE
Lyne Vézina, VPSMSREE

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, toutefois, les invités conviennent de déplacer le point 13 à une séance ultérieure.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 7 ET DU 14 FÉVRIER 2023	Les procès-verbaux du 7 et du 14 février sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3	SUIVI EXÉCUTIF – DÉPLOIEMENT CASA	Mmes Caroline Foldes-Busque et Anick Rouleau de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre. Les membres échangent sur divers sujets : DPCP, arrimage avec SAGIR et géolocalisation, système de reconnaissance des plaques d'immatriculation (SRPI). M. Jean-Philippe McKenzie informe les membres de certaines problématiques vécues avec des mandataires. Une visite est prévue auprès de ces derniers pour diagnostiquer et régulariser la situation. Le processus pour l'authentification gouvernementale (SAG) en point de service, qui sera effectif à compter du 13 mars 2023, est présenté aux membres. Ainsi, les clients pourront se présenter sans rendez-vous et être authentifiés par un employé de la Société qui sera dédié à cette fonction. Une fois inscrits au SAG, les clients pourront effectuer leurs transactions, tout en étant accompagnés d'un préposé en permis et immatriculation (PPI). Pour ce qui des nouveaux conducteurs, ces derniers pourront prendre rendez-vous dans « Booking » par le biais de l'école de conduite pour leur examen théorique ou pratique. Ils pourront par la suite procéder à leur authentification gouvernementale en centre de services. Pour ce qui est mandataires, ils n'auront pas accès à cette fonction.	Karl Malenfant
	PROCESSUS POUR AUTHENTIFICATION SAG EN POINT DE SERVICE (BOUTON ROUGE)		
	SUIVI – ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE APRÈS LE GOLIVE	M. Malenfant partage avec les membres la note déposée pour le point sur l'accès aux services en ligne après le « GoLive ». Afin de réduire les risques de sécurité pour la Société, il est recommandé de limiter, pour l'instant, les accès à la prestation électronique de services à partir des pays identifiés dans la note déposée. Mmes Foldes-Busque et Rouleau quittent la rencontre.	

POINT 4	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Retour sur les dernières visites en centre de services et partage de son poulx. D'autres visites sont prévues dans les prochains jours; • Partage des principaux messages qui seront diffusés par le biais d'une vidéo du PDG; • Lors des dernières rencontres tenues, le Cabinet ainsi que le conseil d'administration ont démontré leur satisfaction à l'égard des suivis effectués dans les dernières semaines; • Rencontre tenue avec l'ensemble des contrôleurs routiers : l'aspect de la rétroactivité des conditions de travail a été abordé de même que le rayonnement des contrôleurs routiers. Concernant ce dernier point, un groupe de travail axé sur des moyens de communication qui pourraient être développés est prévu à la mi-mars;	Denis Marsolais
POINT 5	DÉCISION – MODIFICATION AU RÈGLEMENT SUR LE REMBOURSEMENT DE CERTAINS FRAIS	M. Martin Simard présente aux membres la note « Modification au règlement sur le remboursement de certains frais ». Ainsi, dans le cadre des travaux parlementaires ayant mené à l'adoption du projet de loi 22 (PL-22), la Société s'est engagée à mettre à jour certains montants maximaux nécessitant des modifications au Règlement sur le remboursement de certains frais (RRF). D'autres modifications au RRF sont proposées et présentées aux membres pour assurer la concordance du règlement à la suite de l'entrée en vigueur du PL-22 ainsi qu'un allègement administratif. Les membres échangent et approuvent les modifications proposées au RRF Le tout sera présenté pour approbation au Conseil d'administration du 23 mars prochain. Par ailleurs, d'autres mesures feront éventuellement l'objet de travaux d'analyse et amèneront des modifications réglementaires qui seront présentées ultérieurement.	Martin Simard
POINT 6	DÉCISION – MODALITÉ DU SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ DU PRINTEMPS	M. Leclerc présente la note « Sondage Expérience employé 2023 ». À la suite d'échanges entre les membres et considérant que plusieurs sondages sont déjà administrés aux équipes, il est convenu qu'une nouvelle proposition sera déposée lors d'une prochaine séance du comité de direction.	Dave Leclerc

POINT 7	DÉCISION – FORMATION DE RAFFRAÎCHISSEMENT POUR LES MOTOCYCLISTES – PROLONGATION À L'ÉTÉ 2023	M. Leclerc présente la note « Poursuite à l'été 2023 de la formation rafraîchissement pour les motocyclistes ». Ainsi, compte tenu des résultats observés jusqu'à présent, il est souhaitable de maintenir la formation à l'intention des motocyclistes. L'option proposée est de poursuivre, à l'été 2023, la formation de rafraîchissement et son remboursement. Notre partenaire, la Fédération motocycliste du Québec (FMQ), accepte de continuer d'offrir les formations de rafraîchissement de 4 heures selon la même formule qu'en 2021 et 2022, soit au coût de 125 \$ par participant. Elle propose de viser 400 participants, ce qui représente un investissement d'un peu plus de 50 K\$ pour la Société. En incluant un budget plus modeste de promotion pour cette année, un budget global ne dépassant pas 60 K\$ est requis. Cette formule est relativement peu coûteuse et favorise une image positive de l'implication de la SAAQ quant à la sécurité des motocyclistes. Les membres approuvent la recommandation.	Dave Leclerc
POINT 8	INFORMATION – BILAN ROUTIER PARTIEL 2022	Mme Lyne Vézina et M. Éric Santerre de la vice-présidence aux stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joignent à la rencontre. Ils parcourent la note déposée avec les membres, tout en faisant ressortir les faits saillants dont ceux-ci : • Malgré l'assouplissement, en 2022, des mesures sanitaires ne limitant plus les déplacements sur les routes du Québec, on remarque un nombre de personnes accidentées inférieur de 10,4 % par rapport à la moyenne des 5 dernières années, mais surtout inférieur de 18,2 % par rapport à 2019; • La hausse du nombre de personnes décédées en 2022 est inquiétante, avec une variation de +11,7 % par rapport à la moyenne des 5 dernières années et de +16,6 % par rapport à 2019; • Les personnes décédées en 2022 sont en majorité des occupants d'automobiles ou de camions légers; • Du côté des usagers vulnérables décédés en 2022, on observe une augmentation de 15,6 % du nombre de motocyclistes décédés par rapport à 2019 et de 2,9 % pour les piétons. Compte tenu du nombre anormalement élevé de décès observés en 2022, l'analyse du bilan routier se poursuivra et certains constats pourront s'intégrer dans la stratégie et influencer nos actions à venir. Par ailleurs, les membres échangent et mentionnent l'importance d'être intégré dans les réflexions et les travaux du ministère des Transports et de la Mobilité durable à l'égard des usagers vulnérables, tels que les piétons.	Dave Leclerc

POINT 9	DÉCISION – PRIORITÉS DE LA TABLE DE CONCERTATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. Leclerc, Mme Vézina et M. Santerre parcourent avec les membres le tableau évolutif des priorités présentant les initiatives porteuses issues de la Table de concertation en sécurité routière. Les membres partagent des idées à l'égard de ce qui est présenté, notamment sur l'implication d'autres équipes au sein d'initiatives identifiées. Mme Vézina et M. Santerre demeurent également pour les points 10 et 11.	Dave Leclerc
POINT 10	INFORMATION – BILAN POUR AUTODÉCLARATION	M. Patrick Morin de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Il parcourt le document déposé afin de présenter le bilan de l'autodéclaration. Il partage notamment les facteurs de succès, les gains prévisionnels pour 2023, de même que les perspectives de la Société à cet égard. De plus, M. Morin précise que plus de 55 000 clients ont fait leur autodéclaration depuis la mise en œuvre de la mesure et que 11% d'entre eux ont nécessité un suivi médical. Les membres échangent et soulignent le travail important réalisé dans le cadre de ce mandat, de même que les retombées positives à l'échelle gouvernementale. M. Morin quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 11	INFORMATION – STRATÉGIE DE PRÉVENTION ROUTIÈRE – REDDITION ANNUELLE	Mmes Béatrice Farand et Caroline Fraser de la vice-présidence aux stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joignent à la rencontre. M. Leclerc présente les documents déposés. Les invités poursuivent en présentant la reddition annuelle de la stratégie de prévention routière en parcourant les différents indicateurs, et en présentant les faits saillants 2022 et les orientations 2023 sous les angles : • De la recherche et de l'innovation; • De l'information et de la sensibilisation; • De la concertation avec les partenaires et des relations avec le milieu. Les membres échangent et posent des questions auxquelles les invités répondent. Les invités quittent la rencontre	Dave Leclerc

POINT 12 DÉCISION – ANTIDÉMARREUR – COUVERTURE NORDIQUE	Mme Isabelle Lombardo de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier et M. Olivier Dussault de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. Les invités parcourent le document déposé avec les membres. M. Dussault présente l'historique du dossier et fait une brève mise en contexte. Mme Lombardo expose les impacts pour les clients du Nord du Québec de même que l'état de situation, les enjeux, les risques et les conditions de succès. Ainsi, compte tenu : • De l'offre du programme antidémarreur à des communautés non reliées au réseau routier qui constituerait une première au Canada; • Des efforts de partenariat et de démarchage, en collaboration avec l'ARK, qui seront requis pour obtenir l'implication essentielle des partenaires locaux; • Des coûts d'implantation et de la complexité logistique. Il est recommandé : • De débiter les travaux avec l'ARK afin d'identifier les opportunités afin de construire avec eux la stratégie de déploiement progressive y incluant une première étape de sensibilisation. Les membres approuvent la recommandation. Mme Lombardo et M. Dussault quittent la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 13 INFORMATION – RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT	Le point est reporté à une séance ultérieure.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 14 DIVERS	M. Leclerc mentionne qu'un Guide sur l'utilisation des médias sociaux a été élaboré en 2013 et que la dernière mise à jour remonte à un certain moment. Une révision sera donc effectuée, en collaboration avec le Bureau-conseil en éthique. L'objectif étant de faire rayonner l'organisation et ses bons coups, tout en rappelant l'importance de porter une attention particulière sur le contenu publié. Par ailleurs, les membres échangent sur la stratégie ambassadeurs et sur leurs différentes perspectives à cet égard. Ils conviennent d'en rediscuter, pour une prise de décision d'ici la fin de la semaine.	Dave Leclerc
POINT 15 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 15.1 SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Le tableau « Suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels » est déposé.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 15.2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le tableau « Suivi des dossiers à présenter au comité de direction » est déposé.	Comité de direction
POINT 16 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 7 mars à 9h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 21 mars 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président-directeur général

Invités: Aucun

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Mélanie Côté, responsable du soutien administratif, BPDG

Lysanne Provencher, adjointe exécutive VPAJC

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 SUJETS DU PRÉSIDENT	Aucun sujet.	Denis Marsolais
POINT 3 TOUR DE TABLE	Les membres conviennent que ce comité de direction se veut davantage une rencontre d'arrimage entre eux. Ainsi, ils échangent en vue de la prochaine séance du Conseil d'administration (CA) qui se tiendra dans les prochains jours. Ils partagent les différents sujets qui seront abordés lors de cette rencontre et qui concernent le suivi du déploiement de SAAQclic. Bien que des anomalies demeurent, la plupart d'entre elles se règlent au fur et à mesure. Toutes les équipes travaillent fort et la situation s'améliore de jour en jour. Par ailleurs, dans le contexte où des efforts exceptionnels sont déployés par les employés, il est proposé qu'une communication soit acheminée sous peu à tout le personnel afin de souligner les efforts et les remercier. M. McKenzie mentionne que les horaires de travail des employés effectuant des heures supplémentaires seront ajustés dans les prochaines semaines. De plus, il rappelle que des démarches sont présentement en cours avec le Secrétariat du conseil du trésor afin d'analyser la possibilité de mettre en place une mesure temporaire, circonstancielle et exceptionnelle qui pourrait s'appliquer aux employés qui exerceront une prestation de travail le samedi. Des réflexions sont également en cours pour mettre en place des mesures visant à encourager les mandataires à ouvrir leurs portes les samedis. Finalement, les membres échangent quant à l'état de situation de l'inventaire accumulé et des files d'attente. Ils conviennent que des cibles sont à établir sur ces deux aspects afin d'être en mesure de déterminer le moment où la situation sera revenue à un niveau jugé « normal ».	Comité de direction
POINT 4 DIVERS	Aucun sujet.	
POINT 5 DÉPÔT DE DOCUMENTS POINT 5.1 RAPPORT – EXPÉRIENCE CLIENT	Le document « Rapport – Expérience client » est déposé.	Marie-Eve Beaulieu

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5.2 POLITIQUE – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	Le document « Politique de gestion intégrée des risques » est déposé.	Francine Lépinay
POINT 5.3 REDDITION DE COMPTES – CONTRATS	Le document « Reddition de comptes des contrats et ententes » est déposé.	Francine Lépinay
POINT 5.4 LGCE	Les documents suivants sont déposés : • Note « Reddition de comptes en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôles des effectifs (LGCE pour la période du 1^{er} janvier au 31 janvier 2023 »; • Contrats de services de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} janvier et le 31 janvier 2023; • Déclaration sur les contrats des services professionnels et techniques de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} janvier et le 31 janvier 2023.	Francine Lépinay
POINT 6 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 28 mars à 12h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 29 mars 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant^{es} et participants :

Denis Marsolais, président-directeur général

Invités: Aucun

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Claude Pigeon, VPCRSV, intérim

Martin Simard, VPSA

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 TOUR DE TABLE	Le président directeur-général mentionne qu'il y a maintien de la structure des cellules de gestion mise en place depuis le début du mois de mars et réitère l'importance de maintenir la rigueur et la planification. Il mentionne également son intention de poursuivre ses visites dans différents centres de services et auprès d'équipes du siège social. Mme Lépinay partage les informations suivantes avec les membres : • Les travaux sur les états financiers 2022 avec le Vérificateur général du Québec (VGQ) se déroulent rondement. Des rencontres avec le VGQ, sur l'année 2023, ont également débuté. • L'équipe des finances a procédé à l'analyse de l'ensemble des fiches produites dans les dernières semaines afin d'évaluer et ventiler les coûts reliés à la situation exceptionnelle vécue depuis les dernières semaines. Un tour de roue supplémentaire doit également être réalisé quant aux risques financiers qui avaient été évalués en 2022. • Le processus sur les contributions d'assurance débutera demain avec la présentation au CAPA. • Une stratégie contractuelle visant à remplacer un fournisseur dans le domaine de la sécurité et ayant été inscrit récemment au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) est en cours d'élaboration. M. Leclerc partage les informations suivantes avec les membres : • Des réflexions relatives à l'administration des photo-radars s'amorcent du côté du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD), et la SAAQ y prendra part. Des comités devraient être mis en place sous peu. • L'appel d'offres relié à la relocalisation du centre de services Saguenay se terminera le 11 avril prochain. Une stratégie de communication est en élaboration afin d'assurer la diffusion des informations au bon moment et de la bonne façon auprès des différentes parties prenantes. Mme Beaulieu partage les informations suivantes avec les membres : • Des rencontres avec différents partenaires auront lieu au cours du prochain mois et visent à faire le suivi de leurs besoins et préoccupations, mais également à réitérer la collaboration dans une approche partenariale. Le président-directeur général participera à plusieurs de ces rencontres. • La préparation pour l'étude des crédits se poursuit.	Comité de direction

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 2 TOUR DE TABLE (SUITE)	M. Pigeon partage les informations suivantes avec les membres : • Une rencontre a eu lieu avec le MTMD concernant le transport par taxi « Uber » à l'aéroport de Montréal afin de répondre aux questionnements émis et partager les informations. • Une rencontre aura lieu avec les surveillants de chantier qui demandent notamment davantage de contrôle aux abords des chantiers M. Simard partage les informations suivantes avec les membres : • Tous les gestionnaires qui s'impliquent pour donner un coup de main dans les centres de service reviennent enchantés de leur expérience • Concernant la situation exceptionnelle vécue dans les dernières semaines, M. Simard que les impacts à court terme sont mitigés du côté de l'indemnisation. Pour ce qui est des impacts potentiels à long terme, le tout est suivi de façon rigoureuse par les équipes. M. Malenfant partage les informations suivantes avec les membres : • Les équipes du projet sont mobilisées à régler les anomalies de priorités 1 et 2 et ce, avant la fin de la période de stabilisation. Des arrimages supplémentaires sont également effectués avec l'Alliance. Les sites de Henri-Bourassa et de Hamel ont été identifiés, en collaboration avec M. McKenzie pour assurer l'assurance-qualité des solutions implantées. • Un état de situation complet sur la sécurité de l'information sera déposé au cours des prochains jours. • Les équipes en gouvernance des services numériques reprennent tranquillement leurs activités, notamment celles touchant l'organisation cible et la « normalisation » de l'organisation. M. McKenzie partage les informations suivantes avec les membres : • Dans le contexte de la situation exceptionnelle actuelle, les activités de la vice-présidence ont été réorganisées afin de favoriser l'agilité et répondre aux défis associés à la reprise des services. Un dossier de réorganisation des équipes est en cours de préparation pour faire évoluer l'organisation du travail pour soutenir le virage vers les services de ligne rouge tout en assurant la migration vers la ligne verte. Des équipes seront créés pour soutenir le réseau de mandataires et celui des commerçants dans le virage numérique. Du côté de la ligne rouge, les services d'évaluation des compétences, du comportement et à la santé des conducteurs auront une gouvernance spécifique afin d'assurer l'évolution de l'offres de services, mais également les activités reliées au comportement et à la santé des conducteurs.	Comité de direction
POINT 3 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 4 avril, 11h30	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 11 avril 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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: Sébastien Boiteux, VPAJC

Marie-Hélène Dufour, VPAJC

Guillaume Morand, VPAJC

Caroline Pilon, VPASRR

Sin-Bel Khuong, directrice générale, BPDG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 28 FÉVRIER, 21 MARS ET 29 MARS	Les procès-verbaux sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur l'état de situation de la veille, de même que sur les faits saillants du plan de reprise, dans une perspective de préparation à la rencontre avec la ministre prévue plus tard dans la journée. • Il échange avec les membres sur l'arrimage à prévoir avec les autorités gouvernementales à l'approche de l'étude des crédits. • Il revient sur la problématique reliée à la perception de la taxe de vente chez les commerçants. À cet effet, M. Malenfant, M. McKenzie et Mme Lépinay présentent l'état de la situation. • Des discussions ont lieu quant aux files d'attente dans les points de services. De façon générale, on peut observer un meilleur contrôle de la clientèle dans les centres de services que chez les mandataires. D'ailleurs, plusieurs de ces derniers n'offrent pas de rendez-vous à la clientèle. Un plan d'action court terme est en élaboration et sera sous peu déposé aux membres du comité de direction. • Dans le contexte des renforts embauchés ou déployés pour soutenir la prestation de services, le PDG demande que soit déposé le portrait actuel des effectifs, de même que les projections d'évolution selon différentes hypothèses.	Éric Ducharme

POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Le PDG rappelle aux membres que des rencontres statutaires avec chacun d’eux sont prévues au cours de la semaine afin qu’ils puissent présenter leurs secteurs respectifs, de même que leurs priorités. Les préparatoires à l’étude des crédits sont, quant à elles, prévues la semaine suivante. • Les membres conviennent de maintenir la structure temporaire et exceptionnelle mise en place dans les dernières semaines afin de maintenir le rythme des suivis. Des points d’arrimage avec le PDG seront ainsi maintenus quotidiennement.	
POINT 4	DÉCISION – BONIFICATION DE LA SÉCURITÉ DES MOTOCYCLISTES PAR LE PORT DE VÊTEMENTS DE PROTECTION LORS DES EXAMENS PRATIQUES	Mme Caroline Pilon de la vice-présidence accès au réseau routier se joint à la rencontre. Elle présente aux membres la note déposée et portant sur l’amélioration de la sécurité des motocyclistes par le port de vêtements de protection lors des examens pratiques. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Pilon répond. Il est convenu qu’une version amendée de la note sera déposée ultérieurement afin d’y refléter ce qui suit. La Société s’est engagée à mettre en œuvre les recommandations du Rapport du comité d’experts sur la sécurité des motocyclistes (2019) dont l’une porte spécifiquement sur la promotion du port de vêtements de protection et d’accessoires de sécurité, notamment lors de la formation dans les écoles de conduite. Ainsi, considérant : • L’importance de la sécurité des motocyclistes et les bénéfices potentiels sur le bilan routier et la cohérence avec les réflexions en cours à la Direction générale de la recherche et du développement en sécurité routière ; • Qu’aucune modification législative ou réglementaire n’est requise ; • Que le changement n’occasionne aucun coût pour le client ; • Que cette initiative répond à la recommandation du comité d’experts sur la sécurité des motocyclistes.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 4	DÉCISION – BONIFICATION DE LA SÉCURITÉ DES MOTOCYCLISTES PAR LE PORT DE VÊTEMENTS DE PROTECTION LORS DES EXAMENS PRATIQUES (SUITE)	Il est recommandé, à compter de 2024 : • De rendre obligatoire le port de vêtements de protection (gants, blouson, pantalon et souliers fermés ou bottes, sans norme spécifique à respecter) durant la formation pratique en circuit fermé et sur la route ainsi que lors des examens pratiques à la Société; • D'inviter les motocyclistes à porter un casque intégral durant la formation et lors des examens pratiques; • De s'assurer du respect de cette obligation dans les écoles de conduite. Un plan de mise en œuvre sera déposé pour validation au comité de direction, à la fin août 2023, en collaboration avec les partenaires internes pour une mise en œuvre graduelle dès septembre 2023. Les membres approuvent la recommandation.
POINT 5	INFORMATION – NAPPERON NOUVELLE APPROCHE LIGNE ROUGE – RÉÉVALUATION DE COMPÉTENCES	Mme Pilon poursuit pour ce point et présente le document déposé. Jean-Philippe McKenzie Elle mentionne que dans le cadre d'un mandat d'assurance qualité, où un risque pour la sécurité routière a été identifié, la VPASRR a convoqué des clients pour réévaluer leurs compétences afin qu'ils démontrent leur capacité à conduire de façon sécuritaire. Ainsi, 72 clients, dont 53 détenaient un permis de classe 1 pour la conduite de véhicules lourds, ont dû réussir les examens théoriques et pratiques afin de conserver leur privilège de conduite. Le processus est présenté en détails par Mme Pilon qui poursuit en présentant les prochaines étapes reliées à cette nouvelle approche. Les perspectives sont également présentées par Mme Pilon, notamment celle prévoyant la définition d'actions à poser, en collaboration avec la VPCRSV, auprès des employeurs des clients n'ayant pas réussi la réévaluation de compétences de la classe 1. Tout au long, les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Pilon et M. McKenzie répondent. Il est convenu qu'une version ajustée du document sera déposée afin d'y ajouter les définitions S86 et S87. Mme Pilon quitte la rencontre

POINT 6	INFORMATION – BILAN 2022 DU PLAN D’ACTION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE	MM Sébastien Boiteux et Guillaume Morand de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. M. Morand débute en mentionnant que le plan d’action en développement durable (PADD) 2022 de la Société est arrivé à échéance le 31 décembre 2022. Celui-ci s’inscrivait dans la continuité des engagements pris dans le PADD 2021, et a été arrimé avec le Plan stratégique de la Société de même qu’avec les orientations préliminaires de la stratégie gouvernementale en développement durable 2023-2028. Les résultats présentés dans le document déposé seront intégrés dans le Rapport annuel de gestion 2022 de la Société. M. Boiteux passe ensuite en revue les six actions du PADD 2022, incluant les indicateurs et les réalisations. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Boiteux répond. Ce dernier poursuit en présentant différentes perspectives pour les années à venir, telles qu’une prise en compte des considérations environnementales et sociales dans les actions de prévention et sensibilisation en sécurité routière (exemples: écoconduite, personnes à mobilité réduite, etc.), et le soutien à des projets de recherche et innovation en faveur du développement durable. Il termine en présentant un résumé de la stratégie gouvernementale en développement durable 2023-2028. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 7	INFORMATION REDDITION DE COMPTES DU BUREAU-CONSEIL EN ÉTHIQUE	Mme Marie-Hélène Dufour de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Elle parcourt le document déposé avec les membres et présente ainsi la reddition de comptes du Bureau-conseil en éthique. Ainsi, différentes activités ont été réalisées en 2022 dans les volets du service-conseil, de la formation, de la divulgation d’actes répréhensibles et de la sensibilisation. Mme Dufour présente aussi les principaux constats de l’année 2022 et les actions à venir telles que la collaboration à l’élaboration de la stratégie de déploiement des nouvelles valeurs, l’adoption du Code d’éthique et de déontologie actualisé des membres du conseil d’administration et des vice-présidents et le début des travaux de développement d’une autoformation. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Dufour répond. Mme Dufour quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 8	DIVERS	Mme Beaulieu mentionne qu’un jugement est attendu dans les prochaines semaines en lien avec le carambolage mortel ayant eu lieu en 2019 (Grewal). M. Leclerc informe les membres des prochaines étapes en lien avec le déménagement du CS Saguenay (appel d’offre en cours). Une séquence de communication est d’ailleurs en préparation.	Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc

POINT 9 DÉPÔT DE DOCUMENT	Aucun	
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 25 avril à 9h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ SAAQCLIC

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 18 avril 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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:

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté.	Comité de direction
POINT 2 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage avec les membres quelques cas survenus dans les derniers jours en lien avec SAAQclic, et plus particulièrement celui qui concerne les conditions ajoutées sur les permis de conduire. Les membres échangent et apportent des précisions sur la situation, notamment en expliquant que les clients ont dorénavant accès à leur dossier, ce qui peut susciter des questionnements sur les informations inscrites à leur dossier. Par ailleurs, le PDG revient sur la publication prévue sur les réseaux sociaux en lien avec l'envoi des avis de paiement d'immatriculation du mois de mai. Les clients dont le nom de famille débutent par D, E ou F auront leur avis déposé dans leur dossier SAAQclic au plus tard le 4 mai (posté au plus tard le 15 mai) et auront jusqu'au 16 juin pour faire leur paiement.	Éric Ducharme
POINT 3 TOUR DE TABLE	M. Martin Simard partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic : • Centre de contacts clients : la compilation des données du premier trimestre 2023 fait part d'un volume d'appels deux fois plus élevé qu'à pareille date l'an passé. La date du 28 février 2023 demeure un record avec plus de 132 000 appels reçus. Le topo complet sera présenté au comité de direction de la semaine prochaine. • Un démêloir est en cours du côté des équipes d'arrière-guichet afin de clarifier le volume de l'inventaire qui s'est créé (dossiers de ligne verte, tels que le changement d'adresse). • Du côté des équipes de l'indemnisation, les employés qui prêtent mains fortes dans la prestation de services aux clients commencent à s'essouffler. Les nouveaux employés embauchés et affectés au sein des espaces SAAQclic devraient permettre un retour à l'équilibre sous peu.	Comité de direction

POINT 3 TOUR DE TABLE

Mme Marie-Eve Beaulieu partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- Une proposition de plan d'action visant à se doter d'indicateurs de sortie de crise sera présentée sous peu au comité de direction, accompagnée d'un échéancier. Pour soutenir cet exercice, il sera souhaité d'obtenir notamment le pouls des clients, des partenaires et des employés afin de favoriser une lecture objective de la déclaration de services aux citoyens.
- Une rencontre de suivi SAAQclic est prévue cette semaine avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable.

M. Jean-Philippe McKenzie partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- Mandataires : une documentation concernant les coûts et les mesures supplémentaires qui pourraient être déployées est en cours. L'analyse et les recommandations seront déposées sous peu au comité de direction.
- Pérennisation des espaces SAAQclic : un plan d'action et l'identification des besoins sont en cours d'élaboration afin de rendre pérenne et de déployer des nouveaux espaces dans l'ensemble des centres de services.
- Reconnaissance d'expérience : en raison du nombre important de demandes qui entre chaque jour par le biais des formulaires rendus accessibles il y a quelques semaines, les équipes vont proposer des améliorations de ce service pour intégrer davantage de gestion de risque en sécurité routière.
- Commerçants et droits d'immatriculation : Une stratégie est en élaboration et sera présentée au comité de direction afin de rétablir la facturation des droits d'immatriculation et d'assurer le passage de l'ensemble des commerçants à SAAQclic.
- Organisation du travail : des réflexions sont en cours pour rendre pérenne une organisation du travail pour mieux soutenir la gestion de l'évolution des réseaux des commerçants et mandataires.

M. Karl Malenfant partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- Semaine 9 de la stabilisation : cela va comme il était prévu d'un point de vue performance et « machine ». En ce qui a trait au panier de services, des corrections restent à faire. Au cours des 4 prochaines semaines, l'objectif sera de s'assurer d'une stabilité, tout en s'assurant de gérer les situations exceptionnelles qui surviennent. Dans le contexte du soutien post-déploiement, des échanges ont lieu avec l'Alliance pour le soutien post-déploiement.
- D'un point de vue applicatif, trois aspects demeurent à terminer en priorité : les portails partenaires et commerçants, les sous-processus reliés au médical et aux sanctions (les lettres associées) et

- l'arrière-guichet des activités de permis et d'immatriculation.
- Une panne du fournisseur Moneris est survenue ce matin (touche les terminaux en point de vente). Des échanges avec le ministère des Finances auront lieu sous peu afin que leurs équipes valident l'entente avec ce fournisseur.
 - Au 1^{er} juillet, il est souhaité de recommencer la planification par cycle de trois mois. Cela favorisera notamment la planification des éléments qui seront à entrer dans le système à l'automne 2023 et à les prioriser.
 - En ce qui a trait aux ressources de la vice-présidence, un épuisement se fait ressentir. Depuis septembre 2022, une majorité d'équipes travaille sur un horaire élargi pour respecter les livrables attendus dans les délais.

Mme Francine Lépinay partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- Des sommes commencent à être déposées dans les coffres de la Société. En guise de rappel, Mme Lépinay précise que près de 210 millions de dollars sont à récupérer dans les prochaines semaines. La stratégie de récupération a été partagée avec Revenu Québec.
- Des départs sont annoncés au sein d'une petite équipe car des irritants seraient rencontrés dans l'administration d'une partie d'un processus dont elle est responsable (analyse des écarts d'encaissements et dans les comptes clients). Un démêloir est d'ailleurs en cours et une équipe sera mobilisée rapidement pour mieux comprendre la problématique et trouver des solutions.

M. Guy Tremblay partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- État de dossier PEVL et CVL : la conformité est au rendez-vous et les firmes d'avocats se disent satisfaites.
- Comité consultatif : la prochaine rencontre aura lieu le 4 mai prochain au siège social, et le PDG est invité à y participer.
- Un arrimage avec le ministère de la Sécurité publique est à prévoir à court terme en lien avec deux enjeux propres à la vice-présidence.
- Dispositif de consignation électronique : le cabinet nous demande de se pencher sur une exemption qui pourrait toucher l'industrie du cinéma. Un retour sera fait sous peu au cabinet.

M. Dave Leclerc partage les points suivants avec les membres du comité de direction, en lien avec SAAQclic :

- Il partage le topo des demandes médias reçues en lien avec la méthode hollandaise visant à réduire le nombre d'emportierage.

		• Un topo sur la migration du site internet de la Société sera transmis au PDG en vue de sa rencontre hebdomadaire avec la ministre. • Des informations sont partagées avec les membres en lien avec l'opération nationale concertée sur la thématique du partage de la route qui se tiendra le 26 avril prochain. • Un suivi est partagé aux membres en lien avec le processus d'appel d'offres visant la relocalisation du centre de services de Saguenay. L'ouverture des soumissions reçues se fera demain. Les prochaines étapes de communication sont mentionnées aux membres (arrimage politique, communiqué de presse, mot aux employés, etc.).	
POINT 4	VARIA	M. McKenzie partage le document illustrant les événements clients en cours et à venir, sous forme de ligne du temps. Les membres conviennent qu'il serait pertinent d'élaborer des lignes du temps, en référence aux portails SAAQclic pertinents, pour déterminer les actions prioritaires à organiser dans les différents secteurs. Ces lignes du temps seront déposées dans les comités de direction.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 5	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le 2 mai à 10h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 25 avril 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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: Olivier Bouchard, VPSMSREE

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, avec l'ajout, par M. McKenzie, d'un sujet portant sur les contrôles médicaux.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 11 AVRIL 2023	Le procès-verbal du 11 avril 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Centre de services Saguenay : le communiqué de presse annonçant le futur lieu du centre de services sera émis en cours de journée. Il sera situé à moins d'un km du site actuel et il ouvrira ses portes en 2024. • Une rencontre de suivi est prévue ce vendredi avec la ministre. Les membres échangent quant aux sujets qui seront partagés au cours de cette rencontre. • En vue de l'étude des crédits, le PDG informe les membres de la logistique organisée en soutien à cet exercice. De plus, il demande que soient préparés des documents illustrant les données des grands services. Les équipes y travailleront cette semaine. • Le PDG fait part de ses attentes quant à la gestion contractuelle. Ainsi, il demande aux vice-présidences de recourir le moins possible aux contrats de gré à gré, et de bien planifier les besoins afin d'éviter le plus possible les avenants. Finalement, il souhaite que lui soient présentés les contrats de plus d'un million et ce, avant que les démarches contractuelles débutent. Des rencontres hebdomadaires auront lieu entre le PDG et la vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, accompagnée de la directrice générale des acquisitions et du contrôle organisationnel. Ces dernières feront les liens appropriés avec les différentes vice-présidences.	Éric Ducharme

POINT 4 TOUR DE TABLE	Mme Francine Lépinay informe les membres que le prochain CAPA aura lieu le 17 mai prochain et que les équipes s’y préparent. Elle mentionne également qu’une mise à jour du document présentant les risques post-déploiement est en cours. Finalement, Mme Lépinay rappelle que la confirmation du budget pour le reste de l’année 2023 aura lieu en juin, tel que prévu. M. Karl Malenfant mentionne aux membres que le suivi de l’entente contractuelle avec l’Alliance se poursuit, notamment concernant le suivi des critères de fermeture des lots. Par ailleurs, M. Malenfant et Mme Beaulieu conviendront sous peu de la date de la prochaine séance du CTIC, considérant que celle de février avait été annulée. Finalement, M. Malenfant mentionne que le mois d’avril sera à suivre quant au nombre de clients servis en comparaison avec avril 2022. M. Jean-Philippe McKenzie mentionne que le monitoring des actions ayant été mises en place dans les équipes opérationnelles se poursuit. Il partage aussi avec les membres le fait que la situation continue d’être suivie de près du côté des équipes traitant les dossiers en lien avec la santé des conducteurs. Mme Marie-Eve Beaulieu fait le suivi du dossier de la taxe d’immatriculation demandée par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et elle informe les membres qu’un communiqué de presse sera émis sous peu par la CMM. M. Martin Simard informe les membres que l’effet de la pandémie commence à s’estomper dans les demandes d’indemnités. Ainsi, pour l’année 2023, le nombre de demandes d’indemnités devrait osciller autour de 25 000, ce qui est similaire à l’année 2019 (prépandémie). Par ailleurs, il mentionne qu’un plan d’action est en élaboration pour soutenir les équipes d’arrière-guichet dans le cadre du post-déploiement SAAQclic.	Comité de direction
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DES ETC – LECTURE AU 31 MARS 2023	Mme Francine Lépinay présente le document Suivi des ETC dont la lecture est au 31 mars 2023. Quelques faits saillants sont présentés, notamment : • Une hausse de 137 ETC est observée par rapport à décembre 2022 en raison des embauches réalisées depuis septembre 2022 et ayant leur plein impact en 2023, de même qu’en raison des embauches effectuées en 2023. • Le plan de reprise génère également des impacts sur les ETC considérant l’embauche massive d’employés à partir d’avril 2023. • La consommation actuelle représente 963 ETC de plus que la cible fixée par le Conseil du Trésor. Tout au long de la présentation, les membres échangent. Ils conviennent que, dans les prochaines semaines, les discussions devront se poursuivre en comité de direction afin d’identifier les pistes de solutions et les actions qui seront à mettre en place au cours des prochains mois.	Francine Lépinay

POINT 6	INFORMATION – PORTRAIT DU CENTRE DE CONTACTS CLIENTS AU 1 ^{ER} TRIMESTRE 2023	M. Martin Simard présente le Portrait du centre de contacts clients au 1^{er} trimestre 2023. Les membres échangent en lien avec les données présentées et conviennent qu’une analyse devra être approfondie pour mieux comprendre le comportement de la clientèle et ainsi ajuster les pratiques. Plus précisément, il est proposé qu’un sondage soit administré à la clientèle appelant pour la prise de rendez-vous pour des examens, mais aussi à celle qui appelle pour des informations relatives aux permis et à l’immatriculation. Parmi les autres idées partagées, les membres conviennent aussi d’évaluer la possibilité d’orienter toutes nouvelles clientèles vers l’utilisation du numérique, tels que les apprentis conducteurs. À ce sujet, il est demandé de faire une analyse sur les apprentis conducteurs qui ont, jusqu’à maintenant, créé leur compte SAAQclic. Cela sera discuté de nouveau dans un prochain comité de direction, avant que ne soit entrepris les arrimages gouvernementaux requis. Finalement, les membres partagent différentes idées visant à soutenir davantage la prestation de services par téléphone. Des travaux auront lieu pour identifier des pistes de solutions. Cela permettra notamment de déterminer si la solution partagée concernant le blocage des appels pourrait être une piste intéressante. Un suivi sera attendu dans un prochain comité de direction.	Martin Simard
POINT 7	INFORMATION DCE – DEMANDE D’EXEMPTION INDUSTRIE DU CINÉMA	M. Guy Tremblay fait le suivi aux membres concernant la demande d’exemption de l’industrie du cinéma pour l’utilisation du dispositif de consignation électronique. Il mentionne ainsi que le gouvernement fédéral devra donner ses orientations avant que ne soient données celles qui s’appliqueront pour le Québec. Le sujet demeure en suivi.	Guy Tremblay
POINT 8	INFORMATION – SITUATION CONTRÔLEURS ROUTIERS / DEMANDE TAT	M. Tremblay poursuit pour ce point en partageant aux membres de récentes informations en lien avec le dossier en cours au tribunal administratif du travail. Les arrimages se poursuivent notamment avec le ministère de la Sécurité publique. Les audiences sont suivies de près par la Société.	Guy Tremblay
POINT 9	INFORMATION – PTRPA – LOI TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES PAR AUTOMOBILE	M. Tremblay continue en informant les membres de la situation entourant le transport rémunéré de personnes par automobile à l’Aéroport de Montréal (ADM). Des ajustements légaux seront apportés sous peu et visent à interdire toute forme de sollicitation et à exiger l’émission d’un permis par l’entité concernée pour avoir droit d’y exécuter le départ de ses activités (ex : ADM, Centre Vidéotron, etc.). Le rôle des contrôleurs routiers sera de s’assurer du respect de ces éléments.	Guy Tremblay

POINT 10 DÉCISION – PLAN DE DÉLÉGATION DE POUVOIR EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence Stratégie marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. Il présente les documents déposés. Il mentionne qu'à la suite de certains changements au cadre normatif et à la structure administrative de la Société, une actualisation du plan de délégation de pouvoir en gestion des ressources humaines (PDPGRH) était rendue nécessaire. L'annexe 1 déposée présente les changements significatifs qui sont proposés concernant les actes de gestion, les niveaux de délégation et les précisions nécessaires pour certains actes de gestion. En plus d'avoir fait l'objet d'une refonte importante au niveau de son contenu, la forme du PDPGRH a été revisitée afin d'offrir un seul document simple et intégré pour faciliter la prise de connaissance et l'application des règles de gestion de la Société. Plus précisément, il s'agit d'un document qui permettra une consultation et une utilisation plus conviviales, qui communiquera de l'information actualisée, précise et synthétisée et qui guidera plus efficacement le rôle-conseil et la prise de décision. Il est également mentionné que les ajustements apportés au PDPGRH découlent d'un étalonnage effectué dans la fonction publique, et que la Vice-présidence aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel a collaboré à l'exercice. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Bouchard répond. Il est proposé de faire quelques ajustements à l'annexe 1. Un tour de roue supplémentaire sera également effectué concernant l'acte de gestion visant à rendre permanent un employé. Une version bonifiée du PDPGRH sera déposée dans une prochaine séance du comité de direction.	Dave Leclerc
POINT 11 DÉCISION – FIN DE L'INFO-PANDÉMIE	M. Bouchard poursuit pour ce point et informe les membres des différents moyens qui avait été mis en place du côté de la Direction générale des ressources humaines pour soutenir la pandémie, tel que l'info-pandémie. Les membres conviennent de mettre fin à ces moyens, M. Bouchard quitte la rencontre	Dave Leclerc
POINT 12 DIVERS	Contrôles médicaux pour les personnes de 80 ans et plus : • M. McKenzie rappelle que le comité de direction avait pris la décision de retirer le formulaire prévu pour l'examen des yeux, considérant que ce dernier est maintenant intégré au formulaire M-28. La solution numérique est prête à accueillir ce changement de formulaire. Dans les prochaines semaines, des arrimages auront lieu avec différentes associations pour communiquer ces ajustements. • Il est demandé de venir déposer la stratégie de mise en œuvre et le plan de communication au comité de direction afin de confirmer la date de reprise.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 13 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 13.1 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le document Suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 14 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 9 mai, 9h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ SAAQclic

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 1^{er} mai 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN (absent)

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Guillaume Morand, VPAJC

Karine Morneau, VPASRR

Sin-Bel Khuong, directrice générale

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 7 (tour de table).	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 18 AVRIL 2023	Le procès-verbal du 18 avril est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage le sujet suivant avec les membres : Le comité de direction finalise sa préparation à l'étude des crédits qui aura lieu demain. Des précisions finales sont partagées sur différents sujets, plus particulièrement sur SAAQclic.	Éric Ducharme
POINT 4	DÉCISION – INDICATEURS DE SUIVI DU DÉPLOIEMENT / ÉTAT D'AVANCEMENT	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. M. Morand présente le document déposé séance tenante aux membres qui partagent leurs commentaires et idées pour bonifier la stratégie. Le PDG demande à obtenir les questions intégrées dans les différents sondages qui sont administrés dans le cadre de la démarche. Par ailleurs, M. Morand précise qu'une mise à jour du document sera effectué périodiquement. Les membres approuvent la démarche proposée. M. Morand quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 5	DÉCISION – TRANSIT NUMÉRIQUE	Mme Karine Morneau de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Elle parcourt avec les membres la note déposée. Ainsi, il est rappelé que, depuis le 26 janvier 2023, les transits papier (jaunes) sont offerts exceptionnellement et gratuitement aux commerçants afin que ceux-ci soient gratuits pour les clients.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 5 DÉCISION – TRANSIT NUMÉRIQUE
(SUITE)

En vue de la préparation à la période de transition ainsi qu’au déploiement, la Société a envoyé, depuis novembre 2022, environ 350 000 transits à utiliser gratuitement pendant la période de transition et de stabilisation. Par ailleurs, depuis le 20 février, les transits numériques via SAAQclic sont émis aux commerçants et sont comptabilisés dans le système. Cela équivaut à 6 200 transits.

Des demandes de transits papier ont toujours lieu à ce jour. Depuis le 18 avril 2023, les commerçants ont été informés de ce qui suit :

- Délivrer un seul transit par client, d’une durée de 10 jours;
- Exception permise après avoir avisé la Société : dans les cas où la plaque d’immatriculation provisoire ne peut pas être imprimée chez un commerçant.

Ainsi, entre le 1^{er} mai et le 30 septembre 2023, de l’accompagnement sera offert aux commerçants non-agrées afin qu’ils se connectent au portail SAAQclic, en fonction d’une stratégie de connexion hebdomadaire, en plus de connecter ceux font une nouvelle commande de transit papier. À titre d’information, environ 1 800 commerçants sur 5000 sont connectés.

Par conséquent, il est recommandé :

- De consulter les associations concernant la stratégie de retour à la normale :
 - D’ici la fin mai, reprise des frais applicables pour les transits numériques et papiers;
 - À la connexion du commerçant, récupérer les transits papier jaunes;
- Suivant la fin de la stratégie, convenir d’une date de fin de la validité des transits papier jaune en septembre 2023.

Les membres approuvent la recommandation.

Mme Morneau quitte la rencontre.

POINT 6	DÉCISION – PÉRENNISATION D'ESPACES SAAQCLIC	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Elle parcourt la note déposée avec les membres. Ainsi, il est mentionné qu'après consultation auprès de la clientèle venant en centre de services sans rendez-vous dans certains centres de services, il est constaté que : • Près de 50 % de la clientèle aurait pu effectuer leur transaction en ligne; • 50 % de ces clients seraient prêts à utiliser nos services en ligne une prochaine fois, mais souligne avoir besoin d'accompagnement au niveau de la création de l'authentification gouvernementale et de l'utilisation initial de SAAQclic. La SAAQ étant le premier organisme gouvernemental ayant recours à l'authentification gouvernementale, des investissements sont nécessaires pour accélérer la création d'authentification gouvernementale des clients et pour développer la confiance dans l'utilisation des services numériques. Par ailleurs, il est mentionné que le maintien des Espaces SAAQclic avec des employés en renfort n'est pas viable au-delà de la fin mai en raison des coûts très importants des ressources redéployées et de la logistique associée au déploiement hebdomadaire. Il est précisé que l'embauche additionnel de 22 nouveaux employés en service à la clientèle permettrait de pérenniser les sept sites déployés en mars. Également, pour 21 centres de services à fort achalandage, l'ajout de 38 employés additionnels pour une année serait essentiel pour maintenir la capacité transactionnelle, le temps de gagner des parts de marchés avec SAAQclic. Les impacts budgétaires de la stratégie sont présentés. Ainsi, il est recommandé : • D'autoriser l'embauche de 60 employés pour pérenniser les 7 Espaces SAAQclic déjà déployés et déployer des Espaces SAAQclic pour les 21 centres de services nécessitant l'ajout d'employés pour maintenir la capacité transactionnelle, le temps de gagner des parts de marchés avec SAAQclic afin d'offrir le service d'ici la fin juillet; • De poursuivre le déploiement des Espaces SAAQclic dans les 22 centres de services, dont 9 déjà déployés ne nécessitant pas l'ajout d'effectif d'ici le 1er juillet. Mme Beaulieu quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 7	TOUR DE TABLE	Ce point est annulé.	Comité de direction
POINT 8	VARIA	N/A	
POINT 9	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le mardi 16 mai 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 9 mai 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Jean-François Chevarie, VPCAFCO
Caroline Foldes-Busque, VPEN
François Fortin, VPCRSV
Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Vicky Maranda, VPCAFCO
Karine Morneau, VPASRR
Jean Ricard, VPSA
Éric Santerre, VPSMSREE
Marie-Josée Tardif, VPAJC

Sin-Bel Khuong, directrice générale, BPDG
Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec les modifications suivantes : • Un sujet est ajouté dans le point <i>Divers</i> par M. Dave Leclerc, soit l'entrée en vigueur des dispositions de la Charte de la langue française. • Un point <i>Tour de table</i> est ajouté (nouveau point 4).	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 25 AVRIL ET DU 1 ^{ER} MAI (SAAQCLIC)	Les procès-verbaux du 25 avril et du 1 ^{er} mai sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi des échanges avec M. Yves Ouellet concernant la perception des taxes chez les commerçants et la disparité des données entre la SAAQ et le ministère de la Cybersécurité et du Numérique. Des suivis lui seront faits au besoin. • Le PDG sera sur la route mercredi et jeudi pour visiter des centres de services, et un poste de contrôle routier. • Le PDG sera aussi présent au colloque annuel de l'Association des directeurs de police du Québec (APDQ) mercredi soir. • Dans le cadre de son arrivée récente, le PDG ira à la rencontre des comités de gestion des vice-présidences d'ici les vacances estivales. • Un suivi est effectué concernant les différents tableaux attendus pour suivre l'évolution de la situation de SAAQcllc. • Le PDG revient sur les suivis de la veille, notamment sur le fait d'être informé rapidement lorsqu'une panne informatique survient. • Il termine en mentionnant qu'il souhaite être informé à l'avance des stratégies de dotation envisagées pour pourvoir les postes de directeurs généraux.	Éric Ducharme

POINT 4	TOUR DE TABLE	Mme Marie-Eve Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Mme Beaulieu partage certains échanges tenus avec le cabinet en lien avec l'évolution de la situation de SAAQclic. À cet égard, des questionnements ont été émis par le cabinet en lien avec les coordonnées bancaires requises lorsque les clients souhaitent se prévaloir des prélèvements bancaires automatiques. Le cabinet se demande si cela peut représenter un frein pour certains citoyens dans l'utilisation des services en ligne. Les membres échangent à ce sujet et mentionnent que les sondages en cours et à venir permettront notamment d'identifier les freins à l'adhésion des services en ligne et d'identifier par la suite des pistes de solutions. • Au niveau du dispositif de consignation électronique, une exemption est demandée par l'industrie du cinéma. Des travaux auront lieu dans les prochaines semaines pour documenter davantage le dossier. M. Dave Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • Un suivi des travaux sur la marque employeur sera présenté sous peu au PDG. • Une rencontre de la table moto est prévue la semaine prochaine. Les échanges porteront notamment sur des aspects de sécurité routière et de tarification. Le PDG ira à la rencontre des membres de cette Table. • M. Leclerc mentionne que la ministre des Transports et de la Mobilité durable est à l'aise avec le lancement d'un projet pilote portant sur l'utilisation des appareils de micromobilité. Des annonces pourraient être faites de sa part dans les prochaines semaines. • Le dévoilement du bilan routier pourrait se tenir à la fin mai, en même temps que la campagne de sensibilisation prévue sur les usagers vulnérables. Les documents de communication à ce sujet sont en préparation. Mme Francine Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Les équipes sont à préparer les prochaines séances du CAPA et du CA où seront déposés les états financiers 2022, et où seront présentés les risques associés à la stabilisation de la L2 du projet CASA. • Au niveau des ressources humaines, Mme Lépinay mentionne qu'un accompagnement de la Tribu finances est requis auprès de ses équipes, notamment pour le balancement des comptes clients. Mme Lépinay et M. Malenfant en discuteront en délibéré afin de trouver une voie de passage. M. Karl Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • M. Malenfant informe les membres qu'il est à préparer le prochain CTIC, de même que l'organisation du contenu qui y sera présenté.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	• Les équipes sont à travailler sur le plan de reprise pour les systèmes du patrimoine. • Les avis de permis de conduire et d'immatriculation du mois de mai ont tous été traités. L'organisation est donc à jour dans le traitement des avis. • Une rencontre est prévue un peu plus tard cet après-midi avec l'Alliance concernant les indicateurs de sortie. • M. Malenfant annonce le départ d'une directrice générale qui quitte la fonction publique pour aller relever de nouveaux défis dans le secteur privé de l'assurance. M. Jean-Philippe McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • L'achalandage se poursuit en point de services, et des efforts sont déployés pour tenter d'augmenter les plages en rendez-vous et diminuer le sans rendez-vous. • M. McKenzie se rendra en centre de services demain pour rencontrer des employés, et une rencontre aura lieu avec l'ensemble des employés de la vice-présidence la semaine prochaine. • Au niveau des commerçants, les discussions ont commencé en lien avec les transits numériques. Les échanges se poursuivront afin de répondre aux préoccupations émises. • Une rencontre aura lieu dans les prochains jours avec Services Québec pour amorcer les échanges en lien avec l'évolution du réseau de mandataires. Les suivis de ces échanges seront faits en comité de direction. M. Martin Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Les ressources qui étaient prêtées en renfort commencent à revenir progressivement à leurs tâches habituelles. • M. Simard mentionne qu'un plan de travail sera élaboré pour procéder au remboursement des clients possédant des motos trois roues artisanales. • Tout comme Mme Lépinay, M. Simard mentionne que ses équipes ont également besoin d'accompagnement en lien avec les comptes clients. Il est proposé de travailler en concertation et synergie pour soutenir les équipes simultanément. • Le processus de dotation pour le poste de directeur responsable du Centre de performance des centres de contacts client se poursuit.
POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	M. Guy Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Les audiences au Tribunal administratif du travail se poursuivent aujourd'hui et demain. • État de dossier PEVL et CVL : plusieurs dossiers sont disponibles en téléchargement. Par ailleurs, une problématique d'accès reliée à ClicSecur a été identifiée et est en investigation. Cela aurait pour effet d'empêcher certains utilisateurs d'accéder à leur dossier.

POINT 5	INFORMATION – PLAN DE CONTRÔLE ORGANISATIONNEL	Mmes Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d’assurance, aux finances et au contrôle organisationnel se joignent à la rencontre pour présenter le plan de contrôle organisationnel. Mme Lépinay rappelle brièvement les éléments de contexte et mentionne que l’attestation sur le contrôle interne est exigée au Rapport annuel de gestion. Plus spécifiquement, un plan de contrôle organisationnel est mis en place pour réaliser des travaux en matière de contrôle interne qui inclut un processus de déclaration annuelle concernant les objectifs de divers contrôles. Il est aussi mentionné que toutes les déclarations dûment signées par les vice-présidences ont été reçues. Mmes Maranda et Bellenfant poursuivent en parcourant le napperon présenté avec les membres. Ainsi, pour l’année 2022, les membres conviennent que la Société a veillé au maintien adéquat de son contrôle interne selon les objectifs de contrôle qu’elle s’est dotés afin de soutenir la production d’états financiers intègres et fiables. Les déclarations accompagnant les états financiers 2022 de la Société et du Fonds d’assurance dans le Rapport annuel de gestion pourront donc être dûment signées. Finalement, le PDG demande des informations supplémentaires en lien avec l’appréciation qui sera réalisée pour l’année 2023, plus précisément à l’égard des processus reliés à la livraison 2. Les membres échangent à cet égard, et conviennent que des rencontres seront à prévoir pour suivre l’évolution des travaux.	Francine Lépinay
POINT 6	INFORMATION – RISQUES ASSOCIÉS À LA STABILISATION L2	Mme Caroline Foldes-Busque de la vice-présidence à l’expérience numérique se joint aux membres pour ce point. Mme Bellenfant rappelle brièvement la démarche ayant été déployée dans les dernières semaines et qui visait à recueillir les évaluations individuelles des vice-présidents à l’égard des risques associés à la stabilisation de la L2 du projet CASA. Les membres parcourent le document présentant leur évaluation individuelle et partagent leur point de vue pour chaque risque. Ils conviennent, pour chacun des risques, d’une évaluation consolidée. Par ailleurs, les membres conviennent d’ajouter un risque relié au partenariat avec l’Alliance. Finalement, un tour de roue supplémentaire sera fait par les équipes dans les prochains jours concernant les indicateurs et les cibles pour chacun des risques. Mmes Bellenfant et Maranda quittent la rencontre. Mme Foldes-Busque demeure pour le point suivant.	Francine Lépinay

POINT 7	INFORMATION – CONTRIBUTIONS D’ASSURANCE 2025-2027	Mme Marie-Hélène Malenfant et M. Jean-François Chevarie de la vice-présidence contributions d’assurance, finances et contrôle organisationnel, M. Jean Ricard de la vice-présidence services aux assurés, Mme Karine Morneau de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier, M. François Fortin de la vice-présidence contrôle routier et sécurité des véhicules, Mme Marie-Josée Tardif de la vice-présidence affaires juridiques et corporatives, ainsi que M. Éric Santerre de la vice-présidence stratégies de marketing, sécurité routière et expérience employé se joignent à la rencontre. Mme Lépinay rappelle qu’un nouvel exercice de révision de la tarification s’amorce en 2023 pour le cycle 2025-2027 et cède la parole à Mme Malenfant qui parcourt le document déposé avec les membres et les participants. Elle présente notamment la gouvernance reliée à l’exercice de révision et mentionne que toutes les vice-présidences prendront part aux travaux. Mme Malenfant présente ensuite les différentes parties prenantes, de même que le calendrier des travaux. M. Chevarie prend ensuite la parole afin de présenter les faits saillants des contributions d’assurance du cycle 2022-2024, de même que le suivi des recommandations qui avaient été formulées par le Conseil d’experts. Il présente finalement les perspectives pour le cycle 2025-2027. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Chevarie répond. Les directeurs généraux présents et les collaborateurs de chaque vice-présidence seront convoqués pour une rencontre de démarrage dans les prochains jours Les invités quittent la rencontre.	Francine Lépinay Dave Leclerc
POINT 8	INFORMATION – STRATÉGIE D’ACCOMPAGNEMENT DES MANDATAIRES – PRINTEMPS 2023	M. Jean-Philippe McKenzie rappelle qu’en plus des mesures mises en place depuis le 10 mars dernier, la Société poursuit ses efforts afin de renforcer l’encadrement et l’imputabilité des mandataires. En effet, elle ajuste sa stratégie d’accompagnement par l’ajout de mesures inspirées des meilleures pratiques observées au sein de son réseau. À cet effet, différentes actions sont déjà en cours pour améliorer la gestion de la clientèle, la formation des employés responsables de la gestion dynamique, de même que la performance des mandataires. Dans la perspective d’évolution du réseau, il est recommandé de : • Poursuivre les actions entreprises jusqu’en août 2023 pour soutenir la reprise des activités des mandataires en diminuant le recours aux clients mystères; • Ne pas déployer de mesures additionnelles; • Octroyer des contrats par direction régionale de clients mystères totalisant une valeur de 200 000\$ pour les deux prochaines années. Les membres échangent et approuvent les recommandations partagées.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 9 DIVERS	En lien avec l'entrée en vigueur des dispositions de la Charte de la langue française relatives au devoir d'exemplarité de l'État le 1er juin 2023, M. Leclerc mentionne que la politique linguistique de la Société, en vigueur depuis plusieurs années, respecterait les dispositions. Des analyses supplémentaires seront d'ailleurs entreprises pour s'en assurer. M. Leclerc informe aussi les membres qu'il représentera la Société à un comité formé par le ministère de la Langue française et qu'il s'agira du lieu privilégié pour partager les enjeux, le cas échéant. La première rencontre devrait se tenir sous peu.	Dave Leclerc
POINT 10 DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 10.1 TABLEAU DU SUIVI DES RÈGLEMENTS	Le tableau du suivi des règlements est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 11 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 23 mai, 9h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 mai 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO (absente)

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Annie Larivière, VPCAFCO (intérim de Mme Francine Lépinay)

Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO

Sin-Bel Khoun, directrice générale BPDG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, avec l'ajout des deux sujets suivants dans le point <i>Divers</i> : • Services Québec, sujet proposé par M. Jean-Philippe McKenzie; • Rapport annuel de gestion, sujet proposé par M. Martin Simard.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 16 MAI 2023	Le procès-verbal du 16 mai 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Le PDG revient sur les différents sujets présentés aux dernières séances du CAPA et du CA tenues la semaine dernière. • M. Ducharme revient sur sa présence à la rencontre de la Table moto qui s'est tenue jeudi dernier. • Le PDG partage les sujets qui ont été abordés avec le cabinet lors de la rencontre de suivi de vendredi dernier : ○ Le bilan routier 2022 et la stratégie de communication proposée; ○ Les mesures proposées pour améliorer la sécurité des usagers vulnérables; ○ Les nouvelles dispositions de la Charte de la langue française relatives au devoir d'exemplarité de l'État; ○ L'état de situation avec l'Alliance. • Une rencontre du CMOT est prévue ce jeudi : ○ Il est proposé de faire un suivi sur le déploiement de SAAQclic. • Une rencontre de suivi est prévue avec le cabinet et la ministre ce jeudi. • Le PDG informe les membres qu'il participera à la remise des Prix Reconnaissance 2023 de l'Alliance des cadres ce vendredi. Deux cadres de la Société y sont finalistes : Mme Laura Lizotte et M. Régis Gagnon, tous deux de la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules.	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• La prochaine rencontre du G5 est prévue le 9 juin prochain. Les membres sont invités à proposer des sujets qui pourraient être présentés à cette occasion. Un retour est attendu d'ici ce vendredi. • Le PDG mentionne qu'un rapport de vérification de la Commission de la fonction publique (CFP) sur l'accès en promotion des emplois de cadre, classe 4, pour le personnel issu des minorités visibles et ethniques a été publié le 18 mai dernier sur le site de la CFP. Parmi les organisations vérifiées, la Société est celle ayant le plus respecté les bonnes pratiques en matière de diversité et inclusion selon les critères définis par la CFP. La DGRH analysera le rapport pour identifier les pistes d'amélioration qui pourraient être mises en place.	
POINT 4 TOUR DE TABLE	Mme Marie-Eve Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Ville de Longueuil (Ville) : il est demandé d'identifier un représentant de la Société afin de répondre à une demande de la Ville de confirmer la fiabilité des données qui leur sont transmises concernant l'immatriculation et la propriété d'un véhicule. Un portrait détaillé est en préparation en parallèle à l'identification de la personne qui représentera la Société le 8 juin prochain; • Office de la protection du consommateur (OPC) : il est proposé que l'équipe de la Société qui est en lien avec l'OPC communique avec l'organisation afin de répondre à ses préoccupations concernant l'accès aux données. M. Dave Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • Bilan routier 2022 : la diffusion est prévue le 12 juin prochain; • Demande média : un journaliste de La Presse s'intéresse aux délais d'attente dans les points de service, notamment chez des mandataires. Les lignes de communication sont en préparation. M. Jean-Philippe McKenzie partage le sujet suivant avec les membres : • La rencontre avec l'ensemble du personnel de la vice-présidence s'est très bien déroulée. • Renouvellement des permis de conduire (prise de photos) : de nouvelles actions sont en cours pour les renouvellements inclus dans la cible de la fin mai dont des ajustements à l'organisation du travail sont effectués. La disponibilité de rendez-vous est davantage limitée dans la région de Montréal qu'ailleurs au Québec. Une nouvelle modélisation de la reprise pour photo en lien avec la productivité et l'effet des arrêtés ministériel et en cours d'élaboration pour les perspectives des prochaines semaines.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	M. Karl Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi des échanges tenus lors des rencontres du comité stratégique avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique; • Suivi des échanges tenus avec le président de LGS Québec; • M. Malenfant amorcera sous peu la tournée de ses directions générales afin d’aller à la rencontre des équipes; • Les équipes sont à planifier le « Big Room Planning » de juin pour les activités qui seront à prioriser pour les mois de juillet à septembre. M. Martin Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Rapports d’accidents : L’inventaire ayant été accumulée dans le traitement des rapports d’accident dans les derniers mois a considérablement diminué, de sorte que le niveau atteint reflète un retour à la normale. Ainsi, quelques ressources qui étaient affectées au traitement de ces rapports ont été affectées en renfort au traitement des changements d’adresse. • Une équipe proposera sous peu à M. Simard et M. Malenfant un projet pilote pour la mise en place du « Chatbox » en centre de contact clients visant à répondre à davantage de clients. M. Guy Tremblay partage le sujet suivant avec les membres : • État des dossiers PEVL et CVL : les dossiers sont en ligne et l’intégrité de ces derniers est au rendez-vous. Mme Annie Larivière partage les sujets suivants avec les membres : • Les équipes sont à préparer le projet ajusté pour le budget 2023; • Les travaux se poursuivent, notamment avec Revenu Québec concernant le redressement de la perception des taxes chez les commerçants.	
POINT 5 INFORMATION – SUIVI DES ETC – LECTURE AU 30 AVRIL	Mme Larivière parcourt le document déposé avec les membres. Ces derniers posent des questions auxquelles Mme Larivière répond. Il est proposé de mettre davantage en évidence les ETC dédiés pour l’authentification gouvernementale simplifiée qui s’effectue dans différents centres de service de la Société dont l’ajout de 60 ETC pour déployer des espaces SAAQclic dans l’ensemble des centres de services.	Annie Larivière

POINT 6	INFORMATION – ÉTATS FINANCIERS 2022 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS FINANCIERS	Mme Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Mme Larivière précise qu'il s'agit de la présentation ayant été déposée aux séances du CAPA et du CA de la semaine dernière. Elle débute en présentant les frais d'administration consolidés, puis Mme Malenfant poursuit avec la présentation des résultats du Fonds d'assurance. Il est précisé que le sujet du congé de paiement pour les titulaires de permis de conduire sera abordé dans un prochain comité de direction. Mme Larivière termine en présentant les résultats de la Société. Tout au long de la présentation, les membres posent des questions auxquelles Mmes Malenfant et Larivière répondent. Mme Malenfant quitte la rencontre.	Annie Larivière
POINT 7	INFORMATION – PLAN GÉNÉRAL D'INTERVENTION – CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	M. Tremblay parcourt le document déposé avec les membres. Le document sera également présenté aux prochaines séances du CSRCRH et du CA.	Guy Tremblay
POINT 8	INFORMATION – BILAN 2022 ET PERSPECTIVES 2023 – CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	M. Tremblay parcourt le document déposé avec les membres. Le document sera également présenté aux prochaines séances du CSRCRH et du CA.	Guy Tremblay
POINT 9	DÉCISION – SOIRÉE RECONNAISSANCE - ORIENTATIONS	M. Leclerc parcourt la note déposée avec les membres. Il mentionne que l'année 2023 marque la 10^e édition de la Soirée reconnaissance. Par ailleurs, la signature visuelle de la Soirée ainsi que le choix de cadeaux remis aux jubilés n'ont pas été revus depuis les 10 dernières années. Ainsi, depuis 2013, un budget de 160 \$ par invité est alloué aux cadeaux permettant le choix entre une liseuse et une œuvre d'un artiste invité à exposer ses créations pendant la soirée. À cela s'ajoute également, la remise d'une montre. Pour cette 10^e édition, il est recommandé de : • Revoir le visuel de la Soirée reconnaissance; • Reconduire le montant du cadeau remis aux jubilaires à 160 \$/personne; • Remplacer le choix de cadeau et la montre par une carte cadeau du Panier bleu d'une valeur de 160 \$. Les membres échangent et conviennent qu'une recommandation ajustée soit déposée dans un prochain comité de direction, plus précisément pour la proposition du choix de cadeau.	Dave Leclerc

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SAAQCLIC

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 30 mai 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE (absent)

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE (intérim)

Isabelle Fontaine, VPSMSREE

Laura Lizotte, VPCRSV

Patrick Morin, VPASRR

Karine Morneau, VPASRR

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet		Information / Commentaires	Responsable
POINT 1	ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté avec l'ajout du sujet suivant proposé par M. Éric Ducharme dans le point <i>Divers</i> : Reconnaissance d'expérience pour les préposés au permis et à l'immatriculation et les cadres.	Comité de direction
POINT 2	ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 23 MAI 2023	Le procès-verbal du 23 mai 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : - Le PDG revient sur les échanges tenus la semaine dernière avec les partenaires de l'Alliance concernant les activités demeurant à réaliser dans la phase de stabilisation de la livraison 2 de CASA; - Le PDG revient sur la rencontre tenue avec PWC dans la dernière semaine et au cours de laquelle le premier rapport portant sur la phase de stabilisation a été présenté. Ce dernier sera également déposé au CTIC prévu cette semaine; M. Ducharme revient rapidement sur la rencontre du CMOT tenue la semaine dernière; - Le PDG résume ses échanges tenus dans les derniers jours avec M. Christian Daigle, président du syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) et partage les préoccupations émises en lien avec le temps d'attente affiché sur le site internet de la Société dans les différents points de service versus le temps d'attente réel (ex : pour les clients qui se déplacent sans rendez-vous). Des réflexions seront amorcées du côté de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier afin de proposer une nouvelle approche pour diffuser sur le site internet. Un retour sera fait dans un prochain comité de direction;	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)

- M. Ducharme revient sur ses présences de la semaine dernière dans les comités de gestion de M. McKenzie et de M. Tremblay où il a eu l'occasion d'échanger avec les gestionnaires présents. Il poursuivra ces visites cette semaine dans les comités de gestion de Mme Beaulieu et de M. Malenfant;
- Le PDG revient brièvement sur le Gala reconnaissance de l'Alliance des cadres où Mme Laura Lizotte et M. Régis Gagnon, tous deux gestionnaires à la Société, étaient finalistes dans des catégories distinctes;
- M. Ducharme revient sur sa visite effectuée la veille au centre de services Hamel et il partage ses observations avec les membres;
- Le PDG partage les grandes lignes de ses échanges tenus la veille avec Mme Juliette Champagne du ministère de la Langue française au cours de laquelle il a été nommé que certains assouplissements sont demandés au cours de la période de transition visant l'implantation des nouvelles dispositions de la Charte de la langue française. Ces ajustements seront communiqués aux équipes en service aux clients;
- M. Ducharme mentionne qu'il sera, cette semaine, en tournage de sa première entrevue destinée à tout le personnel. Cette première capsule de communication sera diffusée au cours de la prochaine semaine;
- Une rencontre est prévue en début de semaine prochaine avec le ministère de la Sécurité publique afin de faire le suivi du dossier traité au Tribunal administratif du travail. Mme Beaulieu et M. Tremblay y accompagneront le PDG;
- La prochaine rencontre du G5 aura lieu le 9 juin. Le PDG y présentera le suivi du déploiement SAAQclic;
- Le PDG mentionne que d'ici le 16 juin 2023, la Société devra identifier, dans le cadre de la Campagne Entraide 2023, un directeur de campagne, de même qu'un coordonnateur qui orchestreront les activités à la Société. Il est proposé que M. Guy Tremblay agisse à titre de directeur de la campagne 2023 et que Mme Laura Lizotte agisse à titre de coordonnatrice;

POINT 4 TOUR DE TABLE	M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne que les équipes de sa vice-présidence sont à planifier les activités de juillet, août et septembre par le biais du <i>Big Room Planning (BRP)</i> qui se tiendra en juin. Des arrimages entre les vice-présidences sont prévus, notamment pour s’assurer de la priorisation des activités ayant le plus d’impact pour la clientèle. L’arrimage avec les directeurs généraux responsable des services est requise; • Réutilisation de la photo pour les permis de conduire : les équipes des services numériques seront en mesure de créer une transaction pour émettre une facture dans le contexte où la photo sera réutilisée dans la production de quelques lots de permis de conduite et ce, dans l’objectif de dégager une marge de manœuvre dans les points de service; • M. Malenfant mentionne que ses équipes iront vers la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules afin de démystifier les problématiques de performance de la solution numérique qui semblent être observées par les contrôleurs routiers; • M. Malenfant mentionne que le ministère de la Cybersécurité et du Numérique a été avisé du report du dépôt officiel du Plan de transformation numérique 2023-2027 et du Baromètre numériQc de la Société. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur les échanges tenus la semaine dernière avec ses équipes à propos de la solution envisagée sur la réutilisation de la photo. Cela a été bien accueilli compte tenu de la marge de manœuvre que cela pourrait générer dans les points de services; • M. McKenzie rappelle que les clients disposant d’un transit d’une durée de 60 jours (en lien avec l’Arrêté ministériel) reviendront en point de services au cours des deux prochaines semaines, ce qui pourrait amener une pression additionnelle dans le réseau. Le risque reste sous contrôle. • La semaine sera particulièrement achalandée en raison de la fin du plus gros mois de l’année et d’une petite période de déremisage à partir du 1^{er} juin. Les équipes ont été préparées en conséquence. Toutefois, il est fort probablement que de l’attente extérieur soit observé surtout dans la région de Montréal. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle mentionne qu’une rencontre est prévue aujourd’hui avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable relativement à la stratégie visant à améliorer la sécurité des usagers vulnérables et plus précisément à l’égard du règlement sur les points d’inaptitude et amendes; • Elle mentionne que Mme Nathalie Jacques est nommée Directrice générale des affaires juridiques. Elle assurera l’intérim de son poste actuel jusqu’à ce que ce dernier soit comblé.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)

M. Simard partage les sujets suivants avec les membres :

- Mme Lucie Paradis sera nommée directrice du Centre de performance des centres de relation avec la clientèle. Mme Élane Olivier remplacera Mme Lucie Paradis à titre de directrice des contrôles, de la conformité et de la performance en indemnisation;
- Suivi du comité SAG-SQIN : les appels concernant le SAG ont grandement diminués;
- M. Simard fera la tournée de ses équipes au cours des prochaines semaines;
- Les équipes poursuivent le traitement des changements d'adresse;
- Des réflexions auront lieu dans les prochains mois en lien avec les plaques personnalisées.

M. Tremblay partage le sujet suivant avec les membres :

- Projet de loi 7 (Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile) : deux nouveaux articles sont entrés en vigueur en lien avec l'interdiction de solliciter les clients et l'obligation de détenir un permis, notamment à l'Aéroport de Montréal;

Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres :

- Elle résume l'état de la situation sur :
 - Les encaissements concernant les commerçants;
 - Les états financiers;
 - Le suivi des travaux de l'équipe dédié à la matrice mise en place dans les dernières semaines en collaboration avec les équipes des services numériques.
- Les membres échangent différentes idées dans l'objectif d'aider les équipes du secteur des ressources financières dans les activités qui demeurent à réaliser.

M. Bouchard partage le sujet suivant avec les membres :

- Il revient sur l'article paru dans les médias ce matin en lien avec les subventions octroyées aux différents services de accompagnement. Une fiche d'information a été produite à cet effet.

POINT 5	INFORMATION – LECTURE DE LA MATRICE RH	Mme Isabelle Fontaine de la vice-présidence Stratégies marketing, sécurité routière et expérience Olivier Bouchard employé se joint à la rencontre. M. Bouchard présente le contexte de la lecture de la matrice RH, de même que les objectifs de la démarche. Il parcourt le document déposé avec les membres et ceux-ci échangent sur les résultats présentés. Mme Fontaine présente par la suite les constats généraux issus de la démarche, de même que les points de vigilance que les différentes vice-présidences sont invitées à considérer dans leur gestion. Elle revient par la suite sur la courbe illustrant les phases de la gestion du changement en faisant ressortir le contexte particulier dans lequel ont travaillé la majorité des gestionnaires dans les dernières semaines. Finalement Mme Fontaine présente les différentes recommandations et les prochaines étapes. À cet égard, il est précisé que la prochaine lecture de la matrice RH aura lieu à l'automne, plus précisément avant la tenue de la rencontre des gestionnaires prévue le 24 octobre. Les membres échangent et soulignent l'accompagnement qui leur est offert dans le cadre de cet exercice qui leur permet de prendre les actions de mobilisation adéquates au sein de leur vice-présidence. Mme Fontaine quitte la rencontre.	
POINT 6	INFORMATION – ÉTAT DE DOSSIERS PEVL ET CVL	Mme Laura Lizotte de la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules se joint à la rencontre. Guy Tremblay M. Tremblay présente le contexte du sujet et il dépose un document aux membres. Mme Lizotte partage le suivi du déploiement des services en ligne pour les propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds. Elle partage notamment les faits saillants et les principales anomalies qui demeurent à régler. Mme Lizotte quitte la rencontre.	
POINT 7	INFORMATION – INDICATEURS DE SUIVI DU DÉPLOIEMENT	Les membres parcourent le document déposé, et partagent leurs observations.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 8	DÉCISION – STRATÉGIE DE REPRISE – FACTURATION DES TRANSITS	Mme Karine Morneau de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Mme Morneau parcourt la note déposée avec les membres. Ces derniers posent des questions auxquelles Mme Morneau répond. Les membres approuvent ce qui suit : • À partir du 3 juillet 2023, les concessionnaires et les clients recommenceront à payer les transits. • Ainsi : ○ Toutes nouvelles commandes de transits en papier jaune seront facturées aux commerçants. Par ailleurs, le commerçant sera pris en charge pour assurer sa connexion afin d'être en mesure d'utiliser les transits numériques; ○ Tous les transits numériques seront facturés; • Les commerçants conserveront les transits papier gratuits qu'ils détiennent afin de les écouler, au besoin, lors de problématiques technologiques. Cela sera sans frais pour le client jusqu'à ce que la Société décide de mettre fin au transit papier jaune; • Poursuivre la connexion de l'ensemble des commerçants d'ici la fin septembre; • Convenir d'une date à l'automne pour la fin des transits jaunes. Mme Morneau quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 9	DÉCISION – MESURE DE MITIGATION DU PLAN DE REPRISE – SANTÉ ET COMPORTEMENT	M. Patrick Morin de la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. M. Morin parcourt la note déposée avec les membres. Ces derniers posent des questions auxquelles M. McKenzie et M. Morin répondent. Les membres approuvent les recommandations suivantes : • De concert avec la Direction générale des ressources humaines : ○ Maintenir les effectifs en renfort jusqu'au 31 décembre 2023 pour le personnel déjà en place et poursuivre les efforts d'embauche en fonction des cibles de recrutement établies pour soutenir les activités de rétablissement des services de la ligne rouge; ○ Autoriser et procéder à l'embauche de 30 ressources supplémentaires sur une base permanente pour assurer le traitement et le maintien des activités courantes de la ligne rouge, ainsi que de 2 gestionnaires pour assurer l'encadrement du nouveau personnel et des activités de reprise; • Autoriser une enveloppe de temps supplémentaire à hauteur de 66 000\$ par mois jusqu'au 31 décembre pour permettre un meilleur équilibre entre la charge et la capacité;	Jean-Philippe McKenzie

POINT 9	DÉCISION – MESURE DE MITIGATION DU PLAN DE REPRISE – SANTÉ ET COMPORTEMENT (SUITE)	Poursuivre les efforts d'évolution des services d'évaluation de l'état de santé pour assurer un meilleur dépistage des conducteurs à risque et ainsi diminuer le volume de contrôles ouverts en amont. M. Morin quitte la rencontre.	
POINT 10	DÉCISION – ACTUALISATION DU PROGRAMME DES FRAIS POUR L'ACTIVITÉ PHYSIQUE HORS SIÈGE SOCIAL	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent les recommandations suivantes : - Ajuster dès maintenant la subvention aux frais à l'activité physique à 150\$ annuellement et à 70\$ pour un abonnement de 6 mois pour le personnel hors siège social; - Effectuer un lancement promotionnel, avec le support des communications, de l'ajustement des frais; - En cours d'année 2023-2024, la DGRH analysera la possibilité d'élargir l'offre du programme, dont les types d'activités, les modalités, les critères d'admissibilité et d'exclusion.	Olivier Bouchard
POINT 11	DÉCISION – RENOUELEMENT DE L'ENTENTE AVEC ONR	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent la recommandation suivante : Renouveler l'entente avec ONR pour une année, soit jusqu'au 31 mars 2024, et accorder une contribution financière de 580 000 \$ pour le maintien de ses activités. La directrice de l'organisme, Mme Anne-Marie Audet, a été consultée et s'est dit en faveur de cette recommandation. Ce soutien financier sera encadré dans un protocole d'entente dont le contenu est en cours de rédaction.	Olivier Bouchard
POINT 12	DÉCISION – GALA DES PRIX D'EXCELLENCE : ÉDITION 2023	Les membres ayant pris connaissance de la documentation déposée, ils approuvent la recommandation suivante : Reconduire l'événement pour l'édition 2023 en y apportant les bonifications présentées dans la note déposée.	Olivier Bouchard
POINT 13	DIVERS	M. Ducharme informe les membres qu'il rencontrera la Direction générale des ressources humaines afin de mieux comprendre le dossier sur la reconnaissance d'expérience pour les préposés au permis et à l'immatriculation et les cadres.	Éric Ducharme

POINT 14 DÉPÔT DE DOCUMENT POINT 14.1 RAPPORT ANNUEL DE GESTION ET CALENDRIER DE RÉALISATION	Les membres conviennent de prendre un moment au cours de la semaine pour parcourir ensemble la documentation qui intègre leurs commentaires.	
POINT 15 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le 13 juin à 10h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 6 juin 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Olivier Bouchard, intérim, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Invités: Anne-Renée Beaulieu, VPASRR

Sandrine Bellenfant, VPCAFCO

Sébastien Boiteux, VPAJC

Marie-Hélène Dufour, VPAJC

Carl Gauthier (Teams), VPASRR

Vicky Maranda, VPCAFCO

Guillaume Morand, VPAJC

Patrick Morin, VPASRR

Lyne Vézina, VPSMSREE

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 PROCÈS-VERBAL DU 30 MAI 2023	Le procès-verbal du 30 mai 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Le PDG revient sur les séances du CTIC et du CSRCRH qui ont eu lieu la semaine dernière et partage sommairement les sujets qui y ont été présentés; • Il revient sur ses présences de la semaine passée dans les comités de gestion des vice-présidences de Mme Beaulieu et de M. Malenfant où il a eu l'occasion d'échanger avec les gestionnaires présents; • Le PDG résume ses échanges tenus dans les derniers jours avec Mme Dominique Savoie, sous-ministre au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) portant sur la charge administrative des médecins; • Il fait également part des grandes lignes de la rencontre tenue avec M. Marc Croteau, sous-ministre au ministère de la Sécurité publique en lien avec le dossier en cours au Tribunal administratif du travail; • Le PDG mentionne qu'une rencontre est prévue avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable pour échanger sur le plan d'action en sécurité routière dans lequel la Société est porteuse de certaines actions; • Il nomme ensuite que des séances du CAPA et du CGE sont prévues cette semaine, puis il partage sommairement les sujets qui y seront présentés; • Le PDG ira visiter le centre de service Lebourgneuf cette semaine, puis celui de Donnacona la semaine prochaine;	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Le PDG sera présent à la rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes (G5) prévue ce vendredi où il y présentera le suivi du déploiement SAAQclic; • Il termine en mentionnant qu'une rencontre devrait être prévue dans les prochains jours avec le cabinet afin de faire le suivi du mandat confié à PWC et sur la relation d'affaires avec l'Alliance.	
POINT 4 TOUR DE TABLE	M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage les derniers développements en lien avec la relation d'affaires avec l'Alliance, puis il partage les prochaines étapes du mandat confié à PWC. Dans les deux cas, les travaux progressent bien; • Il invite ses collègues vice-présidents à entamer des réflexions avec leurs équipes en vue de la planification des améliorations aux systèmes qui seront à prioriser pour les mois d'octobre à décembre. Il propose également de remettre en place, dans un horizon moyen terme, les rencontres du Forum de collaboration qui permettent de mettre en commun les dossiers organisationnels et de prendre les orientations d'affaires afférentes. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Il poursuit sur les sujets amenés par M. Malenfant et partage avec les membres les travaux d'évolution de l'organisation du travail en cours avec directeurs généraux et les directeurs au sein de sa vice-présidence. Le déploiement amène des opportunités pour poursuivre l'implantation du modèle de prestation de service ligne verte et ligne rouge; • M. McKenzie et M. Tremblay font part de deux mouvements de cadres convenus entre leurs deux vice-présidences et ils présentent les profils de ces gestionnaires versus les postes qu'ils occuperont sous peu. Le tout demeure à communiquer au sein des équipes; • Il mentionne que la semaine dernière a été chargée dans le réseau, notamment en raison de la fin du mois et des clients qui continuent de se présenter sans rendez-vous. À cet effet, les équipes sur le terrain se posent différentes questions en lien avec le comportement des clients qui sont moins nombreux que prévu à utiliser les services numériques. La mise en marché des services numériques et l'optimisation des services téléphoniques sont notamment identifiées comme étant des leviers pour amener le client à consommer autrement les services de la Société. Les membres échangent différentes idées à ces égards. Il revient sur la nécessité de se doter d'une stratégie de migration de la clientèle vers les services numériques;	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)

- M. McKenzie initie les échanges avec les membres au sujet de la période estivale qui approche à grands pas et partage quelques mesures qui seront mises en place pour protéger les clients du soleil dans les files d'attente extérieures (ex : installation de parasols ou d'abris-soleil et distribution de bouteille d'eau) pour les centres de services et les mandataires.

Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres :

- Elle fait part des grandes lignes de sa rencontre tenue avec Revenu Québec la semaine dernière en lien avec le recouvrement gouvernemental. Les membres échangent en lien avec les travaux qui seront à réaliser pour être en mesure de répondre aux attentes à cet égard;
- Elle mentionne que la version bonifiée du document portant sur la gestion des risques reliés à la stabilisation sera partagée aux membres afin qu'ils puissent l'ajuster en vue du comité de direction de la semaine prochaine;
- Elle informe les membres qu'elle assurera le rôle de gouverneur pour la Société au sein de l'Institut de gestion financière (IGF). À cet effet, elle participera à une demi-journée thématique offerte par l'IGF cette semaine et elle en rapportera les grandes lignes dans un prochain comité de direction.

Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres :

- Elle invite les membres à prendre connaissance du Tableau du suivi des règlements qui est déposé au point 13.2 et en partage les grandes lignes;
- Elle mentionne que le renouvellement du mandat de deux membres du conseil d'administration de la Société devrait être adopté au conseil des ministres du 7 juin.

M. Simard partage les sujets suivants avec les membres :

- Il mentionne qu'il rencontre ses équipes cette semaine afin de prendre le pouls;
- Il rappelle l'importance de maintenir les travaux visant à soutenir les équipes d'arrière-guichet;
- Il nomme que Mme Sonia Marceau de la RAMQ assurera, pour les deux prochaines années, la présidence du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). Elle succède donc à M. Simard qui a assuré ce rôle dans les deux dernières années.

M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres :

- Il fait part des derniers développements en lien avec la production télévisuelle qui portera sur le métier de contrôleurs routiers (Pixcom);

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	• Il présente aussi les derniers développements en lien avec l'application de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), notamment à l'Aéroport de Montréal; • Il fait part des prochaines étapes en lien avec la mise en service du véhicule de contrôle routier qui sera identifié aux couleurs de l'Association canadienne des dons d'organes (ACDO). Cela devrait être en fonction cet automne; • Il mentionne que des actions de prévention seront menées dans les prochaines semaines en lien avec la période de déménagement qui approche; • L'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ) a remercié l'équipe de la Société pour le soutien offert aux corps policiers dans le cadre du déploiement de SAAQclic. • Elle informe les membres qu'elle assurera le rôle de gouverneur pour la Société au sein de l'Institut de gestion financière (IGF). À cet effet, elle participera à un webinaire offert par l'IGF la semaine prochaine et elle en rapportera les grandes lignes dans un prochain comité de direction. M. Bouchard partage le sujet suivant avec les membres : • Il mentionne que, comme convenu à la séance du 23 mai dernier, les équipes ont procédé à un étalonnage en lien avec le cadeau offert aux employés visés lors de la Soirée reconnaissance. Il partage les grandes lignes de cet étalonnage avec les membres, à la suite de quoi ces derniers approuvent la proposition d'aller de l'avant avec l'offre d'une carte cadeau du Panier bleu d'une valeur de 160 \$.
POINT 5 DÉCISION – VALEURS SAAQ	Mme Marie-Hélène Dufour et M. Guillaume Morand de la vice-présidence affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. Mme Beaulieu débute en rappelant les grandes lignes de la démarche ayant mené à la présentation de nouvelles valeurs et le contexte faisant en sorte de revoir certaines orientations prises en décembre dernier. Mme Dufour poursuit en parcourant le document déposé et en présentant les nouveaux éléments de contexte qui ont amené les équipes à proposer de nouveaux scénarios. Elle partage aux membres le détail de chacun des scénarios. Les membres échangent et approuvent le scénario 3 qui prévoit le remplacement de la valeur de l'audace par la valeur du respect. Les nouvelles valeurs seraient donc la collaboration, l'engagement, le respect, la rigueur et l'ouverture. En terminant, M. Morand présente les prochaines étapes qui prévoient notamment un suivi au conseil d'administration de même que différentes actions de communication. Mme Dufour quitte la rencontre

POINT 6	INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE	M. Sébastien Boiteux de la vice-présidence affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre pour ce point. Il parcourt avec les membres le document déposé. Ce dernier sera également déposé au conseil d'administration du 22 juin prochain. Les membres échangent et partagent leur compréhension sur les indicateurs présentés, de même que quelques idées afin de bonifier le document. MM Boiteux et Morand quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 7	INFORMATION – BILAN DU PROJET PILOTE SUR LE PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT DES PPI	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier accompagne M. Olivier Bouchard pour ce point. Mme Beaulieu et M. Bouchard parcourent le document déposé avec les membres et présentent les principaux constats issus du projet pilote, de même que les défis rencontrés, les pistes d'amélioration, les recommandations et les facteurs pouvant favoriser le succès de ces dernières. Les membres échangent quelques idées afin de soutenir la mise en place des recommandations présentées. De façon plus précise, ils mentionnent que la formation devra être offerte aux employés qui n'avaient pu en bénéficier dans le cadre du projet pilote, de même qu'aux les employés en service à la clientèle de la VPSA. Pour les employés en prestation de services directe qui ne peuvent être libérés sur les heures de prestation de service et qui souhaiteraient se scolariser, une option leur sera offerte dans le cadre de cette approche de formation à la maison. Ils précisent aussi qu'il est requis de développer un projet pilote visant à développer des contenus internes soutenant les besoins organisationnels (via le système de gestion des apprentissages) pour se donner de nouveaux leviers visant à faire gagner en expertise les équipes en service à la clientèle. D'ici là, les outils tels que LinkedIn Learning continueront d'être utilisés. Mme Beaulieu quitte la rencontre.	Olivier Bouchard, intérim
POINT 8	INFORMATION – PROGRAMME ALCOFREIN – FORMATION BRIMODALE À DISTANCE SYNCHRONE	Mme Lyne Vézina de la vice-présidence stratégies marketing, sécurité routière et expérience employé et M. Carl Gauthier de la vice-présidence accès sécuritaire réseau routier se joignent à la rencontre. M. Gauthier parcourt la note déposée avec les membres. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Gauthier et Mme Vézina répondent. Suivant les échanges entre les membres, il est convenu que des ajustements seront apportés à la note afin d'y intégrer les informations relatives aux contrôles qui seront mis en place dans le cadre du programme de formation ainsi que le volet financier (coûts du programme, revenus perçus et coût unitaire pour le participant). Une version amendée de la note sera ainsi déposée. M. Gauthier quitte la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 9	INFORMATION – REPRISE DES CONTRÔLES DE SANTÉ 80 ANS ET PLUS – SIMPLIFICATION DU RAPPORT MÉDICAL	M. Patrick Morin de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Il présente le document déposé en passant en revue les principaux aspects reliés à l'implantation du formulaire simplifié qui prévoit également le retrait de l'envoi systématique de l'exigence de l'examen visuel. Une évaluation sera menée au cours de l'automne pour en mesurer les impacts et des recommandations seront portées à l'attention du Comité de direction. Cela aura comme principal bénéfice de diminuer le nombre d'examens visuels non pertinents (diminution estimée à 50%). Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Morin et Mme Vézina répondent. Finalement, les invités présentent les prochaines étapes et la feuille de route menant à l'implantation du formulaire simplifié. Les invités quittent la rencontre.	Jean-Philippe McKenzie
POINT10	INFORMATION – POLITIQUE GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	Mmes Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda de la vice-présidence contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Lépinay précise les éléments de contexte ayant mené aux ajustements proposés à la Politique de gestion intégrée des risques. Les membres ayant pris connaissance de la documentation avant la séance, ils mentionnent être en accord avec les ajustements proposés. Mme Bellenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11	INFORMATION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Maranda poursuit en présentant le tableau déposé avec les membres. Ces derniers sont en accord avec ce qui est présenté. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 12	DIVERS		
POINT 13	DÉPÔT DE DOCUMENT		
POINT 13.1	DESSCRIPTIF DES PROFILS RISQUES D'ENTREPRISE	Le document Descriptif des profils Risques d'entreprise est déposé.	Francine Lépinay
POINT 13.2	SUIVI DES RÈGLEMENTS	Le tableau Suivi des règlements est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 14	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 13 juin, 10h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SAAQCLIC

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 13 juin 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO

Annie Larivière, VPCAFCO

Vicky Maranda, VPCAFCO

Sin-Bel Khuong, Directrice générale, BPDG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

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 PROCÈS-VERBAL DU 6 JUIN 2023	Le procès-verbal du 6 juin 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur les échanges tenus lors de la rencontre de la semaine dernière avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD), notamment au sujet du plan d'action en sécurité routière; • Le PDG partage les grandes lignes des sujets abordés lors des séances CAPA et CGE qui se sont tenues dans la dernière semaine; • Il revient sur les sujets abordés au cours de la rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes (G5) qui s'est tenue vendredi dernier. Au cours de cette rencontre, le PDG a présenté aux dirigeants le suivi du déploiement de SAAQclic; • Le PDG revient sur sa visite de la veille au centre de services de Donnacona, où il a eu l'occasion de rencontrer et d'échanger avec les employés sur place; • Il mentionne qu'une rencontre est prévue avec la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ), à laquelle participera également M. McKenzie et Mme Beaulieu. Le suivi du déploiement SAAQclic, de même que les enjeux rencontrés par la CCAQ seront notamment abordés lors de cette première rencontre avec le PDG; • Le PDG informe les membres qu'il rencontrera PWC pour la présentation du rapport couvrant les éléments 1 et 3 prévus au contrat. Il en profite pour partager les prochaines étapes du mandat; • Il mentionne qu'il se rendra demain au poste de contrôle routier de St-Nicolas pour une visite, accompagné de M. Tremblay;	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)

- Le PDG mentionne qu'il rencontre la sous-ministre de Services Québec cette semaine, en compagnie de M. McKenzie afin d'échanger notamment sur l'évolution du réseau de mandataires de la Société et sur le modèle d'affaires;
- Il rappelle aux membres qu'un souper conférence aura lieu mercredi soir avec les membres du conseil d'administration (CA) et les vice-présidents (es) et au cours duquel M. Simard présentera une conférence sur la gestion des réclamations en fonction des risques;
- Le PDG mentionne qu'il y aura une séance du CA jeudi matin, suivi d'un atelier sur le dilemme éthique avec les membres du CA. Cet atelier sera animé par Mme Beaulieu;
- Il informe les membres qu'il sera présent à l'activité du golf organisée par le club social de la Société vendredi. À cette occasion, le PDG ira à la rencontre des équipes qui seront sur place;
- Le PDG mentionne que les équipes de M. Malenfant et Mme Lépinay sont à répondre au rapport reçu de la part des auditeurs externes dans les derniers jours;
- Il mentionne aux membres qu'il sera important de revenir dans une prochaine rencontre pour établir la stratégie numérique à déployer et visant à amener les clients à utiliser davantage les services en ligne;
- Le PDG précise que le plan d'action en développement durable (PADD) 2023-2028 sera présenté au CGE du 6 septembre prochain pour approbation, puis au CA du 21 septembre. Ainsi, considérant que le dépôt de ce plan devait se faire au 1^{er} septembre 2023 auprès du ministère de l'Environnement, de Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, ce dernier a été informé du retard de quelques semaines dans le dépôt du PADD 2023-2028 de la Société;

POINT 4 TOUR DE TABLE

Comité de direction

M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres :

- Il résume les échanges des derniers jours avec l'Alliance, notamment à l'égard du cycle de la stabilisation et des éléments requis d'ici la fin de l'année 2024. Il fait ainsi part aux membres des diverses options possibles;
- M. Malenfant mentionne qu'il est à faire la tournée de ses équipes pour échanger avec elles sur le vécu des derniers mois;
- En suivi du point partagé par le PDG précédemment, il présente aux membres les écarts entre les transactions électroniques effectuées en 2022 et en 2023, par mois. Ainsi, malgré les services supplémentaires offerts en ligne, des efforts doivent être investis pour tenter d'amener les clients à utiliser davantage les services en ligne. Les membres conviennent de tenir divers ateliers au cours des prochaines semaines.

M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres :

- Une rencontre est planifiée avec l'ensemble des gestionnaires de la vice-présidence pour partager le bilan des derniers mois à l'approche de la période estivale;
- Une nouvelle directive sur la gestion dynamique des clients est en préparation, afin de pouvoir offrir différentes options aux clients qui se présentent sans rendez-vous dans les points de services;
- Les rencontres d'arrimage se poursuivent avec les commerçants afin d'identifier les problématiques, les mesures de mitigation et prioriser la correction dans SAAQclic. Cette semaine avait lieu les derniers tests avant la reprise du prélèvement quotidien des taxes de vente.

Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres :

- Un topo en suivi de la communication acheminé par l'Association des greffiers de cours municipales du Québec à la ministre des Transports et de la Mobilité durable sera déposé au cabinet sous peu;
- Le litige concernant le genre « X » a été réglé hier à la satisfaction du plaignant. La pièce du permis de conduire de plaignant sera ajustée pour prévoir la mention du genre « X » d'ici juin 2023.

M. Simard partage les sujets suivants avec les membres :

- La tournée des employés se termine cette semaine;
- Le nombre d'appels dans les centres de contacts clients tend à diminuer pour se rapprocher de la tendance de l'année dernière à pareille date;
- Le nombre de courriels entrant se maintient à 1000 par jour;
- Les équipes sont à régler les cas clients en écart (15 000 cas) qui concernent notamment des changements d'adresse.

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • La Sûreté du Québec a de nouveau fait part de ses préoccupations à l'égard des lenteurs observés dans l'utilisation du CRPQ; • La prime pour grande disponibilité sera versée rétroactivement aux cadres visés sur la paie du 29 juin. La date de fin de cette prime est fixée au 30 juin 2023 par les membres; • Le syndicat des professionnelles et professionnels de la fonction publique du Québec débutent les travaux préparatoires en lien avec la négociation de la prochaine convention collective. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Les états de dossiers PEVL et CVL fonctionnent bien; • Les audiences au Tribunal administratif du travail se poursuivent; • Les contrôleurs routiers collaborent avec les corps policiers dans les régions touchées par les feux de forêt. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • La tournée des employés se poursuit au cours des prochains jours; • Les équipes continuent à travailler sur les dossiers prioritaires de la vice-présidence (ex : commerçants, budget, dossiers à présenter au CAPA, etc.).
POINT 5 ATELIER DE TRAVAIL – DÉCISION – RISQUES ASSOCIÉS À LA STABILISATION L2	Mme Sandrine Bellenfant et Mme Vicky Maranda de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Francine Lépinay Mme Lépinay débute en rappelant ce qui avait été convenu lors d'un dernier CAPA dans une perspective de bonifier et de mettre à jour le document présentant les risques qui pourraient survenir à court et moyen terme et impacter la stabilisation de la livraison 2 du projet CASA. Mme Bellenfant parcourt ensuite avec les membres le document déposé. Les risques identifiés sont ainsi passés en revue et les membres échangent leurs commentaires et leurs observations pour chacun d'eux. Ils conviennent également de l'évolution de l'état (jauge) de chacun des risques depuis le dernier exercice. Les invitées demeurent pour le point suivant.
POINT 6 INFORMATION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES	Francine Lépinay

POINT 6.1	RAPPORT TRIMESTRIEL T2 2023	Mme Lépinay mentionne que la mise à jour du rapport a été effectuée en collaboration avec l'ensemble des secteurs de l'organisation et elle fait ressortir les nouveaux éléments intégrés au document qui seront notamment présentés au prochain CAPA.	
POINT 6.2	PROFILS DES RISQUES D'ENTREPRISE	Les membres, ayant pris connaissance des documents déposés avant la séance, partagent leurs commentaires sur le contenu présenté dans les différentes fiches de profils de risques. De légers ajustements seront apportés aux documents en fonction des observations partagées par les membres. Les invitées quittent la rencontre.	
POINT 7	INFORMATION – DONNÉES ET SERVICES ANALYTIQUES	Ce point est reporté à une séance ultérieure.	Karl Malenfant
POINT 8	DÉCISION – BUDGET RÉVISÉ 2023 ET RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES T1 2023	Mme Annie Larivière de la vice-présidence Contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Mme Lépinay fait un bref rappel de ce qui avait été convenu dans les dernières séances du CAPA à l'égard du budget 2023. Dans cette optique, Mme Lépinay et Mme Larivière déposent aux membres le budget révisé 2023, de même que les résultats préliminaires du premier trimestre de 2023. Mme Larivière présente le budget révisé 2023 pour les frais d'administration consolidés qui affiche un taux de croissance de 31,6%. En guise d'explication de cette augmentation, le détail des ETC et des dépenses reliées à la situation exceptionnelle vécue dans les derniers mois sont présentés. Mme Larivière présente ensuite le budget révisé pour le Fonds d'assurance et pour la Société. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Lépinay et Mme Larivière répondent. Ainsi, considérant : • Le déploiement et la stabilisation de la livraison 2 de CASA qui ont nécessité des mesures spéciales; • La confirmation de la matérialisation de risques budgétaires reliés aux frais d'administration lors du 1er semestre 2023; • Le plan à convenir visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2025 pour la Société; • Les discussions ayant eu lieu avec le ministère des Finances et le Secrétariat du Conseil du trésor; M. McKenzie souligne qu'il sera nécessaire d'intégrer, dans le plan de retour à l'équilibre budgétaire, une réflexion sur les niveaux de service pour les clients.	Francine Lépinay

POINT 8	DÉCISION – BUDGET RÉVISÉ 2023 ET RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES T1 2023 (SUITE)	Les membres conviennent de soumettre pour approbation au conseil d'administration les budgets révisés 2023 pour le Fonds d'assurance et la Société. Mme Larivière quitte la rencontre.
POINT 9	DIVERS	Aucun sujet n'est ajouté.
POINT 10	DÉPÔT DE DOCUMENT	
POINT 10.1		Le document Exemplarité de l'état en matière de langue française est déposé. Dave Leclerc
POINT 11	PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le 12 septembre à 10h00.

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 20 juin 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Claude Pigeon, intérim, VPCRSV

Martin Simard, VPSA

Invités: Diane-Emmanuelle Kuhn, VPEN

Lyne Pouliot, VPEN

Sin-Bel Khuong, directrice générale, BPDG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, en retirant le point 5 et en ajoutant un sujet dans le point <i>Divers</i> , soit le suivi des indicateurs reliés au déploiement. Un document est déposé par Mme Beaulieu pour ce sujet.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 13 JUIN 2023	Le procès-verbal du 13 juin 2023 est adopté avec la proposition d'un léger ajustement.	Comité de direction
POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Le PDG partage les grandes lignes de sa rencontre tenue avec la sous-ministre de Services Québec et M. McKenzie la semaine dernière au sujet de l'évolution du réseau de mandataires. Les travaux se poursuivent entre les équipes des deux organisations. • En suivi de la rencontre tenue avec les dirigeants des grands organismes, le PDG revient notamment sur les échéances reliées au dépôt des plans d'action en développement durable. • Il partage ensuite les grandes lignes de ses échanges tenus avec PWC en lien avec le dépôt du rapport d'examen final portant sur le déploiement et la stabilisation de la livraison 2. • Le PDG partage les faits saillants de la rencontre tenue un peu plus tôt avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable. Il fait notamment état des prochaines étapes attendues en lien avec le plan d'action en sécurité routière.	Éric Ducharme
POINT 4 TOUR DE TABLE	M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres : • Concernant le suivi du déploiement de SAAQclic, il mentionne que les comités de travail visant à établir des plans d'action particuliers et régler rapidement les problématiques observées ont commencé à être mis en place avec les vice-présidences impliquées. Ainsi, les équipes s'affairent à élaborer les actions requises pour ces volets notamment : organismes judiciaires, comptes-clients, CRPQ.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)	• En prévision de l'automne, les équipes travaillent un plan d'action afin de favoriser l'utilisation des services en ligne pour la transaction du remisage. Les équipes sont aussi en mouvement pour broser le portrait des services qui sont sur la prestation électronique de services. • Une rencontre s'est tenue entre la vice-présidence Expérience numérique et la direction générale des ressources humaines afin de déterminer une stratégie pour la dotation de postes en technologies de l'information. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Dans l'optique de traiter les dossiers de l'inventaire accumulé avec les organismes judiciaires en ce qui concerne les attestations, les profils des ressources requises pour réaliser cette opération ont été élaborés. Les vice-présidences seront sollicitées afin d'identifier des personnes qui pourraient venir prêter main forte. • Les équipes sont à finaliser la préparation de la séance du conseil d'administration prévue ce jeudi. M. Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Les rencontres avec les équipes se sont terminées à la fin de la semaine dernière. M. Simard partage les grandes lignes de ces rencontres. • L'inventaire des dossiers traités dans les équipes d'arrière-guichet a légèrement augmenté. Les équipes s'affairent à résorber le tout. M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur la rencontre tenue avec les employés de la vice-présidence la semaine dernière. • Il partage les défis d'attraction et de recrutement, notamment pour les profils en services numériques. Il informe que la marque employeur pourrait être un outil intéressant pour promouvoir nos emplois. Le sujet sera présenté dans une prochaine séance du comité de direction. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • L'appel d'offres en lien avec la mise à l'essai de la formation obligatoire pour les conducteurs de véhicules lourds s'est terminé la semaine dernière. M. McKenzie mentionne que les résultats de l'exercice sont intéressants par la quantité et la variété des entités ayant manifesté leur intérêt à participer au projet pilote. Il tiendra le comité de direction informé des suites. • Il revient sur la rencontre tenue avec les gestionnaires de sa vice-présidence la semaine dernière.	

	• Les directives ajustées en lien avec la gestion dynamique des files d'attente seront communiquées le 21 juin 2023 aux équipes afin de favoriser notamment l'uniformisation des pratiques dans le service aux clients qui se présentent sans rendez-vous. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Elle revient sur les rencontres tenues avec les gestionnaires de sa vice-présidence la semaine dernière et informe les membres du départ d'une gestionnaire au sein de sa vice-présidence. • Les équipes sont à finaliser la préparation de la séance du CAPA qui aura lieu demain. M. Pigeon partage les sujets suivants avec les membres : • Les équipes travaillent à préparer un communiqué de presse visant à partager le bilan de l'opération menée par les contrôleurs routiers la fin de semaine dernière à Montréal et visant à vérifier le respect des lois et des règlements concernant le transport de personnes contre rémunération. • À l'approche de la période estivale et des vacances, des rappels portant sur l'obligation de demeurer ouvert sont effectués aux mandataires en vérification de véhicules routiers qui font face, pour certains, à une pénurie de main-d'œuvre. • La transition se poursuit entre la vice-présidence Accès sécuritaire au réseau routier et la vice-présidence Contrôle routier et sécurité des véhicules considérant les mouvements de deux directeurs généraux.	
POINT 5 INFORMATION – DONNÉES ET SERVICES ANALYTIQUES	Ce point est retiré de l'ordre du jour.	Karl Malenfant

POINT 6	INFORMATION – PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE SERVICES YAMMER	Mmes Diane-Emmanuelle Kuhn et Lyne Pouliot de la vice-présidence Expérience numérique se joignent à la rencontre. Mme Kuhn mentionne que le sujet avait été présenté préalablement dans la séance du comité de direction du 13 décembre dernier. Elle précise que Yammer est une plateforme de communication qui permet de communiquer avec les employés de l'organisation en temps réel et de susciter leur réaction et leur implication de façon interactive. Il est mentionné que le Bureau numérique de la vice-présidence Expérience numérique offre un accompagnement initial aux vice-présidences qui souhaitent utiliser l'outil avec leurs équipes. Plus spécifiquement, le Bureau numérique se rend disponible pour les vice-présidences afin notamment d'expliquer le fonctionnement de Yammer et d'informer les équipes du cadre d'utilisation. Tout au long de la présentation, les invités posent des questions auxquelles Mme Kuhn répond. M. McKenzie souligne qu'il serait intéressant que les superutilisateurs puissent être la première communauté à bénéficier d'un Yammer. Les invitées quittent la rencontre.	Karl Malenfant
POINT 7	INFORMATION – SUIVI DES ETC – LECTURE AU 31 MAI 2023	Mme Lépinay présente aux membres le suivi des effectifs au 31 mai 2023. Elle met en lumière les écarts observés avec la dernière lecture, puis l'écart constaté avec la cible. Les membres partagent leurs idées en lien avec le portrait déposé.	Francine Lépinay
POINT 8	DIVERS	Suivi des indicateurs reliés au déploiement : Mme Beaulieu parcourt le document déposé avec les membres. Ces derniers partagent leurs observations relativement aux résultats présentés. Suivant les commentaires partagés, des ajustements seront apportés au document en vue du conseil d'administration prévu ce jeudi (seuls les résultats de sondages seront communiqués).	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9	DÉPÔT DE DOCUMENTS		

POINT 9.1 RETOUR SUR LE CTIC DU 31 MAI	Les documents suivants sont déposés. Les discussions reliées à la sécurité de l'information ont lieu à huis clos. a) Performance du portefeuille des projets en TI b) Service québécois d'identité numérique (SQIN/SAG) c) Revue annuelle de la stratégie d'acquisition en TI d) Accès aux services pour les personnes avec une plus faible littératie numérique	Karl Malenfant
POINT 9.2 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION	Le tableau du suivi des dossiers à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 5 septembre à 13h30.	

PROCÈS VERBAL 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 19 septembre 2023

VERSION ADOPTÉE

Participantes et participants :

Éric Ducharme, 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: Sandrine Bellenfant, VPCAFCO

Sébastien Boiteux, VPAJC

Olivier Bouchard, VPSMSREE

Marie-Suzanne Brodeur, Agence Sept24

Alex Carignan, Agence Sept24

Léa Conway, Agence Sept24

Marie-Hélène Dufour, VPAJC

Myriam Dumont, Agence Sept24

Nathalie Jacques, VPAJC

Catherine Ouellet-Hotte, VPAJC

Laura Lizotte, VPASRR

Vicky Maranda, VPCAFCO

Guillaume Morand, VPAJC

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

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 PROCÈS-VERBAL DU 5 SEPTEMBRE 2023	Le procès-verbal du 5 septembre 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur sa tournée dans l'Est-du-Québec effectuée avec deux vice-présidents et un directeur régional la semaine dernière. Le quatuor est ainsi allé à la rencontre des équipes de contrôle routier, de l'accès sécuritaire au réseau routier et des services aux assurés. Le PDG partage ses constats et les faits saillants de ces visites. • Le PDG revient également sur la diffusion du rapport de PWC ayant eu lieu le vendredi 8 septembre dernier. Ainsi, le rapport de même qu'un résumé de celui-ci et des constats ont été communiqués aux journalistes qui en avait fait la demande. Aucune entrevue n'a été accordée sur le sujet. • Il partage les différents sujets abordés au cours de la dernière rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes (G5) : ○ Suivi du déploiement SAAQclic et synthèse du rapport PWC : différents échanges ont eu lieu à ces égards; ○ Partage des résultats d'une consultation effectuée auprès de partenaires du privé sur la gestion contractuelle avec les fournisseurs TI et consultants; ○ Contribution du CEGO en lien avec la transformation numérique et l'expérience client; ○ Échange sur les enjeux concernant l'application des ajustements de la Charte de la langue française; ○ Suivi de l'indice de performance – « Bloc B ».	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Le PDG mentionne qu’une séance du conseil d’administration aura lieu ce jeudi et partage les différents points qui y seront abordés : ○ Politique de capitalisation; ○ Production des états financiers et du Rapport annuel de gestion 2023; ○ Projet de règlement modifiant le Règlement sur le remboursement de certains frais; ○ Suivi de la performance au 30 juin 2023 et priorités 2023; ○ Organisation cible de la VPEN. • Il termine en mentionnant qu’il sera en vacances du 22 au 29 septembre inclusivement et que M. Martin Simard fera l’intérim pendant cette période.	
POINT 4 TOUR DE TABLE	Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle mentionne qu’en cette semaine de la rentrée, des rencontres ont lieu avec ses équipes pour échanger notamment sur les différents dossiers transversaux. Le PDG, de même que le Président du conseil d’administration se joindront à des rencontres afin d’aller échanger avec quelques équipes. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne qu’une activité de reconnaissance avec l’ensemble des employés de la vice-présidence aura lieu cette semaine; • Il informe les membres que le gestionnaire du centre de services Henri-Bourassa quittera l’organisation pour une promotion. Son emploi sera doté prochainement; • Une rencontre a eu lieu avec la RAMQ la semaine dernière afin que la documentation des impacts puisse s’amorcer de leur côté dans une perspective de réutilisation pérenne de la photo pour la carte d’assurance maladie et le permis de conduire; • M. McKenzie partage finalement ses constats à la suite de ses visites de la semaine dernière dans les bureaux de l’Est-du-Québec. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Elle partage les différents sujets à venir dans les prochaines séances du CAPA; • Mme Lépinay partage aussi les prochaines étapes reliées à l’exercice des contributions d’assurance 2025-2027, telles que des présentations à prévoir au CAPA, au conseil d’administration et au cabinet.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)

M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres :

- M. Leclerc partage l'état de situation relié à la mise en place du nouveau centre de services dans l'est de Montréal, plus précisément à la Place Versailles. L'objectif étant d'ouvrir ce nouveau centre en février 2024, avec une période de rodage qui permettra d'accueillir les premiers clients quelques semaines avant. Par ailleurs, dans le dossier du repositionnement de l'offre de services des succursales de la région de Montréal une analyse de la migration de la clientèle est prévue pour orienter le dimensionnement et l'emplacement des futures succursales;
- Il partage ce qui sera présenté aux membres du conseil d'administration au cours de l'atelier sur la sécurité routière qui se tiendra ce jeudi;
- Il mentionne finalement qu'il amorce un ajustement au sein de sa vice-présidence afin de développer et positionner davantage la fonction de marketing.

M. Malenfant partage les sujets suivants avec les membres :

- Il partage le plan de travail prévu pour régler les pannes qui touchent plus particulièrement les postes des examens théoriques;
- Il précise également que les équipes sont à finaliser le Big Room Planning (BRP) 2023.4 et qu'un retour vers les responsables des services viendra confirmer les priorités;
- En termes de gouvernance, il mentionne que les équipes formées pour adresser les problématiques touchant les corps policiers et les partenaires seront progressivement ajustées considérant que les principales anomalies ont été réglées. Les autres équipes demeurent mobilisées;
- M. Malenfant mentionne qu'il viendra présenter sous peu, dans un prochain comité de direction, le Plan de transformation numérique de la Société. Le tout sera ensuite présenté au CTIC à la fin novembre, pour un dépôt au MCN en décembre;
- Il fait un suivi des démarches en cours afin de doter les emplois au sein de sa vice-présidence.

M. Simard partage les sujets suivants avec les membres :

- Il mentionne qu'un comité de gestion s'est tenu la semaine dernière dans sa vice-présidence, le premier depuis l'intégration des équipes en provenance de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier. Cela a permis d'échanger sur la compréhension des responsabilités confiées aux différentes équipes;
- Dans une perspective d'amélioration des façons de faire, il nomme qu'un ajustement de l'organisation du travail s'amorce au niveau des centres de contacts clients (équipe médias sociaux, équipe de deuxième niveau, etc.);

- Il partage un dossier reçu en lien avec l'IRP et qui nécessite de considérer les orientations y étant associées. Les membres échangent sur l'organisation du travail et conviennent qu'une rencontre est requise afin de clarifier les rôles et responsabilités, plus particulièrement pour les dossiers sous la responsabilité de la Direction des opérations centralisées;
- M. Simard termine en faisant le suivi d'un dossier d'indemnisation ayant un risque médiatique.

M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres :

- Il partage ses constats à la suite de la visite de la semaine dernière dans les bureaux de l'Est-du-Québec et est actuellement en route pour une visite des deux SCR de l'Abitibi;
- Il mentionne qu'en cette semaine de la rentrée, des rencontres de mobilisation ont lieu avec ses équipes;
- M. Tremblay termine en faisant le suivi du dossier qui suit son cours au Tribunal administratif du travail (TAT).

POINT 5	BRAINSTORM – ATELIER INTERACTIF SUR LA MARQUE EMPLOYEUR / AGENCE SEPT24	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence stratégies marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre, accompagné de Mme Marie-Suzanne Brodeur, M. Alex Carignan, Mme Myriam Dumont et Mme Léa Conway de l'Agence Sept24. M. Carignan présente le contexte de l'atelier sur la marque employeur et les objectifs de ce dernier. Il amorce ensuite l'atelier par diverses activités qui nécessitent l'implication et la participation de tous les membres du comité de direction. Ces derniers sont invités à se positionner sur différents aspects reliés à l'identité de la Société comme employeur. La présentation se poursuit en mettant en lumière les recherches effectuées dans le cadre du mandat, de même que les principaux constats tirés des analyses effectuées. Suivant le partage de ces constats, une proposition de valeur est présentée aux membres du comité de direction, de même que les trois piliers composant cette proposition de valeur. À cet égard, les membres sont invités à partager les éléments qui distingue la Société sur ces trois piliers. Mme Dumont présente ensuite les différents archétypes possibles visant à mieux orienter les communications et le marketing de la marque employeur de la Société. Un exercice s'ensuit afin de déterminer l'archétype de la Société. À cet égard, les membres sont invités à se positionner à l'égard de différents éléments caractérisant le plus la Société comme employeur (proposition d'énoncés et d'images). Suivant cet exercice, l'archétype identifié est présenté. Les membres se disent en accord avec ce qui est présenté, et conviennent que cela représente bien la Société comme employeur. L'Agence Sept24 poursuivra donc ses travaux en ce sens, en collaboration avec la DGRH. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 6	INFORMATION – RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN 2023	M. Sébastien Boiteux de la vice-présidence affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Il présente aux membres le rapport expérience client au 30 juin 2023. Les membres ayant pris connaissance du document déposé avant la séance, ils posent des questions, notamment à l'égard de la méthodologie utilisée dans l'administration des sondages réalisés dans le cadre du déploiement SAAQclic. Il est convenu que la méthodologie sera présentée plus en détails aux membres dans une prochaine séance du comité de direction. Il est également mentionné que des indicateurs de tendance pourraient être ajoutés pour démontrer l'évolution de la situation depuis le 30 juin dernier. Le rapport sera également déposé à la prochaine séance du CSRCRH prévue le 3 octobre. M. Boiteux demeure au comité et présente le point 12 - Suivi de la performance au 30 juin 2023 / T2 2023	Marie-Eve-Beaulieu

POINT 7 DÉCISION – CAMPAGNE ENTRAIDE	Mme Laura Lizotte de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Elle présente aux membres le thème et la planification des activités pour la campagne Entraide 2023 qui se déroulera du 16 octobre au 3 novembre 2023. Les membres partagent leurs idées sur la tenue de diverses activités de financement. Les objectifs de la campagne Entraide 2023 sont ensuite présentés. Un suivi est demandé sur le nombre de grands donateurs considérant la décroissance observée en 2022, en comparaison à 2021 et 2020. Le PDG se propose aussi pour faire une vidéo afin de soutenir la campagne. Les membres approuvent la proposition, en considérant les idées partagées au cours de la présentation. Mme Lizotte quitte la rencontre.	Guy Tremblay
POINT 8 INFORMATION – APPROCHE INTÉGRÉE EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ, DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION ÉDI	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence stratégies marketing, sécurité routière et expérience employé revient à la rencontre. Il parcourt la note déposée avec les membres et partage la démarche proposée. L'approche vise une intégration systématique des notions d'ÉDI aux différents dossiers de la DGRH, autant pour les opérations courantes que les nouveaux dossiers liés aux transformations organisationnelles. Parmi les priorités ciblées pour l'année 2023, les thèmes suivants ont été retenus : • La mise en œuvre de pratiques d'attraction inclusives; • La bonification des données sur la présence des groupes cibles (afin d'identifier avec précision les actions à mettre en œuvre pour réduire les écarts de représentativité); • Le développement des compétences des gestionnaires et des conseillers en gestion des ressources humaines; • La consultation des groupes sous-représentés afin de bien connaître leurs besoins (comités consultatifs et consultation sur l'accessibilité). Il est ainsi recommandé de poursuivre les efforts déployés en matière d'équité, de diversité et d'inclusion conformément à ce qui est proposé dans le cadre de l'approche intégrée en équité, diversité et inclusion dans l'expérience employé et à tenir le projet pilote de comités consultatifs cet automne. Les membres approuvent la démarche, en demandant qu'il y ait une planification pour la contribution des équipes qui sont en service direct à la clientèle pour que la consultation ait lieu après la période de remisage.	Dave Leclerc

POINT 9	DÉCISION – JOURNÉE D'ACCUEIL 360	M. Olivier Bouchard poursuit pour ce point. Les membres ayant pris connaissance de la note déposée et des scénarios y étant présentés, ils partagent leurs idées. Dans le contexte de la semaine de la rentrée et des activités ayant lieu à cette occasion au sein des équipes, et considérant les accueils personnalisés effectués au sein de chacune des vice-présidences, les membres échangent sur la valeur ajoutée des journées d'accueil 360. Ils partagent ainsi différentes idées qui pourraient être considérées en remplacement de la tenue des journées d'accueil, telle que la définition d'un parcours employé appuyé par la marque employeur et la réalisation d'un vidéo présentant la Société et intégrant le mot de bienvenue du PDG. En ce sens, il est convenu qu'une nouvelle proposition soit déposée dans un prochain comité de direction. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 10	INFORMATION – NOUVEAU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS	Le sujet est reporté à un prochain comité de direction.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 11 DÉCISION – MISE À JOUR DU PLAN D’ACTION VISANT LA LOI 25 (ACCÈS À L’INFORMATION ET PRP)	Pour ce point, le comité de direction devient le comité sur l’accès à l’information et à la protection des renseignements personnels Mmes Nathalie Jacques et Catherine Ouellet-Hotte se joignent à la rencontre. Mme Beaulieu présente sommairement le contexte de la présentation, puis passe la parole à Mme Jacques qui partage aux membres les actions mises en place dans le contexte de la Loi 25, et l’esprit des nouvelles mesures. Pour ce faire, elle parcourt avec les membres les documents déposés. Par ailleurs, parmi les mesures, un ajustement des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes est présenté. Plus particulièrement, le comité sur l’accès à l’information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) composé du directeur général des affaires juridiques et du contentieux à titre de responsable de l’accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, et de toute autre personne dont l’expertise est requise pour exercer sa fonction, soit le vice-président à l’expérience numérique à titre de responsable de la sécurité de l’information et de responsable de la gestion documentaire, ainsi que l’entièreté des membres du comité de direction a les responsabilités suivantes : • Approuver la politique sur l’accès aux documents de la Société et sur la protection des renseignements personnels de même que la politique de confidentialité; • Soutenir la Société dans l’exercice de ses responsabilités et obligations en vertu de la Loi sur l’accès; • Doit être consulté, dès le début d’un projet technologique impliquant des renseignements personnels et, le cas échéant, suggérer des mesures de protection des renseignements personnels applicables au projet technologique. À ces égards, il est mentionné qu’il pourrait être intéressant de tenir un comité exclusif sur l’accès à l’information et la protection des renseignements personnels afin d’y partager les dossiers nécessitant la mobilisation des membres du comité, incluant ce qui concerne des incidents technologiques impliquant des renseignements personnels.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 11	DÉCISION – MISE À JOUR DU PLAN D’ACTION VISANT LA LOI 25 (ACCÈS À L’INFORMATION ET PRP) - SUITE	Cette proposition sera considérée par l’équipe et un retour sera fait aux membres du comité de direction. Marie-Eve Beaulieu En considérant les commentaires partagés, les membres approuvent : • la politique sur l’accès aux documents de la Société et sur la protection des renseignements personnels décrivant les rôles octroyés par la Loi 25 et les secteurs qui en sont responsables; • la nouvelle politique de confidentialité et; • la procédure d’évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans les systèmes d’information dans laquelle le CAIPRP est cité. . Les invitées quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 12	INFORMATION – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 30 JUIN 2023 / T2 2023	M. Sébastien Boiteux parcourt sommairement le document présenté avec les membres. Ces derniers ayant pris connaissance du document avant la séance, ils échangent à l’égard de différents résultats, notamment concernant les plaintes. Il est d’ailleurs demandé que soit élaboré un portrait des plaintes non traitées intégrant les principaux sujets qu’elles concernent. Par ailleurs, dans le cadran présentant les indicateurs financiers, un ajustement est demandé par les membres sur l’indicateur du coût total de l’assurance projeté. Le document sera ajusté et déposé à la séance du conseil d’administration de ce jeudi. M. Boiteux quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 13	DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES		
POINT 13.1	RAPPORT TRIMESTRIEL T3 2023	Mmes Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d’assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre.	Francine Lépinay

POINT 13.2 PROFILS DES RISQUES D'ENTREPRISES	Mmes Bellenfant et Maranda rappellent l'objectif du document qui remplacera dorénavant le Rapport trimestriel T3-2023, déposé au point 13.1. Ce dernier continuera tout de même d'être déposé au CAPA, en appui au document principal Profils des risques d'entreprise. Les invitées demandent ensuite aux vice-présidentes et vice-présidents concernés de prendre tour à tour la parole pour présenter les risques propres à leur secteur. Ainsi, les risques reliés à l'assurance, à la sécurité routière et à la performance soutien à l'organisation sont présentés. La validation des jauges est également réalisée par les membres du comité de direction pour les aspects de l'expérience client, de la performance financière, du capital humain et de la sécurité de l'information et de la cybersécurité. Les membres échangent ensuite, de façon plus particulière, sur la forme et le contenu du document et proposent que des ajustements y soient apportés pour simplifier le tout. Un atelier de travail est proposé à court terme avec l'ensemble des vice-présidents pour faire un tour de roue supplémentaire sur la forme et le contenu du document en vue de son dépôt à la séance du CAPA du 5 octobre prochain. Mme Bellenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 14 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES SEMESTRIELLE DES CONTRATS ET ENTENTES S1	Mme Maranda poursuit pour ce point. Elle présente le napperon déposé en appui à ce point. Les membres posent des questions sur certains contrats, de même que des questions d'ordre plus général auxquelles Mme Maranda répond. Plus particulièrement, les membres échangent à l'égard de divers indicateurs internes présentés au document. Il est demandé de continuer à faire des rappels aux différents secteurs de la Société afin de s'assurer de la conformité des dossiers de nature contractuelle.	Francine Lépinay
POINT 15 DÉCISION REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Maranda poursuit pour ce point. Les membres ayant pris connaissance du contenu du document déposé avant la séance, et n'ayant pas de questions à formuler, ils approuvent la reddition de comptes. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 16 INFORMATION – ÉVOLUTION DE LA PLATEFORME Q-MATIC	Le sujet est reporté à un prochain comité de direction.	Karl Malenfant
POINT 17 INFORMATION – SUIVI COMPTES CLIENTS ET ÉTATS FINANCIERS	Le sujet sera traité dans la prochaine rencontre du Suivi des dossiers prioritaires SAAQclic prévue la semaine prochaine.	Karl Malenfant

POINT 18 DIVERS	Mme Beaulieu et M. Leclerc présentent aux membres le déroulement proposé pour la rencontre des gestionnaires prévue le 24 octobre prochain. La participation de chaque vice-président est attendue, de même que la contribution de certains directeurs généraux. Chacun est invité à préparer les points qu'il souhaitera nommer lors de cette rencontre. Les objectifs de la rencontre sont les suivants : • Remercier; • Faire le point ensemble sur le chemin parcouru depuis le début de l'année; • Partager sur les priorités 2024 et se projeter. Les membres se disent en accord avec la proposition.	Marie-Eve Beaulieu et Dave Leclerc
POINT 19 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 19.1 SUIVI DES EFFECTIFS AU 31 AOÛT 2023	Le Suivi des effectifs au 31 août 2023 est déposé.	Francine Lépinay
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 10 octobre à 13h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec

Séance du 10 octobre 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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

Sin-Bel Khuong, directrice générale, BPDG

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE

Marie-Hélène Dufour, VPAJC

Annie Larivière, VPCAFCO

Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO

Vicky Maranda, VPCAFCO

Marc-André Toupin, VPCAFCO

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 PROCÈS-VERBAL DU 19 SEPTEMBRE 2023	Le procès-verbal du 19 septembre 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉS	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence stratégies marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. M. Leclerc rappelle le contexte et les objectifs de l'administration du sondage sur l'expérience employé. M. Bouchard parcourt le document déposé avec les membres. Ces derniers partagent certains commentaires et posent des questions auxquelles M. Bouchard et M. Leclerc répondent, notamment quant aux éditions passées du sondage et au contexte organisationnel. Ainsi, les membres approuvent les recommandations suivantes : Planifier l'édition du sondage expérience employé de l'automne 2023 du lundi 23 octobre au vendredi 10 novembre 2023; Mettre sur pied un plan de communication pour assurer une participation élevée des employés au sondage.	Dave Leclerc
POINT 4 DÉCISION – RÉVISION DU TRAITEMENT DES CADRES ET CADRES JURIDIQUES	M. Bouchard poursuit avec ce point. Il présente la note sur la révision de traitement des cadres et des cadres juridiques. De façon particulière, les scénarios provisoires pour la révision de traitement des cadres et récompensant soit la performance, l'équilibre ou l'atteinte de la courbe normale sont présentés dans le détail aux membres. Un seul scénario est possible pour les cadres juridiques. Ainsi, pour la révision de traitement des cadres, les membres approuvent le scénario 3, en ajustant à la baisse le pourcentage octroyé aux cadres ayant eu la cote « Zone de développement » dans leur évaluation du rendement et en répartissant les sommes résiduelles aux cadres ayant eu la cote « Exceptionnel ».	Dave Leclerc

POINT 5 DÉCISION – LIBÉRATIONS SYNDICALES	M. Bouchard présente aux membres la note déposée sur les libérations syndicales autorisées par l'employeur. Il est mentionné qu'au fil du temps, des bénéfices et des conditions de travail se sont additionnés sans être uniformes à travers les employés libérés. Par conséquent, à des fins d'équité entre les délégués, il est souhaité de réévaluer les conditions de travail et les bénéfices reliés aux fonctions de délégués libérés. Ainsi, suivant la présentation et les échanges entre les membres, ces derniers approuvent les modalités suivantes dans la gouvernance des libérations syndicales : • Ne plus octroyer de complexité supérieure à un employé libéré à des fonctions syndicales; • Ne plus octroyer l'horaire majoré à un employé libéré à temps plein à des fonctions syndicales; • Offrir la possibilité de bénéficier d'un téléphone cellulaire aux employés libérés à temps complet. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 6 INFORMATION – ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL VPASRR	M. Jean-Philippe McKenzie informe les membres de l'évolution de l'organisation du travail au sein de sa vice-présidence, dont les services ont été catégorisés en fonction du modèle de prestation de services de la ligne verte (clients avec moins de risque en sécurité routière) et de la ligne rouge (clients représentant un risque pour la sécurité routière). Il mentionne également les échanges ayant eu lieu lors de la présentation de ce point à la dernière séance du CSRCRH tenue la semaine dernière. Il confirme l'appui du CSRCRH dans l'évolution des centres de services vers des centres de sécurité routière Il termine en informant les membres des prochaines étapes visant à partager ces ajustements au sein de l'organisation et favoriser les arrimages requis, notamment entre les équipes des diverses vice-présidences.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 7 DÉCISION – PERCEPTION DE PENSIONS ALIMENTAIRES	Mme Beaulieu partage aux membres les grandes lignes de la note déposée, et ce afin d’obtenir l’accord du comité de direction avant de démarrer les pourparlers avec Revenu Québec qui porteront notamment sur : • Les orientations à définir selon différents paramètres; • Les modifications législatives requises et l’identification d’un véhicule législatif; • L’évaluation préliminaire des efforts et délais de mise en œuvre; • Le calendrier de réalisation en fonction des priorités respectives des deux organisations; • Le partage des coûts de mise en place et récurrents. Il est précisé que le leadership de cette phase Recherche du projet sera assumé par la VPAJC (volet partenariats corporatifs) en étroite collaboration avec les équipes de la VPEN et celles de la VPASRR. Les autres secteurs seront mis à contribution en fonction de leurs secteurs d’activités respectifs, au moment opportun. Les membres approuvent la recommandation de démarrer les échanges avec Revenu Québec à cet égard, tout en s’assurant de la mise en place d’une gouvernance et d’une organisation du travail efficaces au moment où les mesures seront mises en œuvre, le cas échéant.	Marie-Eve Beaulieu Jean-Philippe McKenzie Karl Malenfant
POINT 8 INFORMATION – NOUVEAU CODE D’ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET VICE-PRÉSIDENTS	Mme Marie-Hélène Dufour de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives présente le nouveau Code d’éthique et de déontologie des administrateurs et vice-présidents. Il est proposé, par les membres, de tenir un atelier afin de partager certains cas concrets pour illustrer les divers articles du Code. Mme Dufour quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9 INFORMATION – ÉVOLUTION DE LA PLATEFORME QMATIC	M. Malenfant présente la note du renouvellement du contrat d’entretien QMATIC et la révision de la solution de gestion des files d’attente qui devra maintenant intégrer notre approche de gestion des rendez-vous et CASA. QMatic dans sa forme actuelle ne sera pas déployé chez les mandataires en raison de la désuétude de la technologie. Les membres échangent et posent des questions auxquelles M. Malenfant répond.	Karl Malenfant

POINT 10 INFORMATION – PROJECTIONS ET ÉTATS DES RÉSULTATS – PROJET AU 30 JUIN 2023	Mmes Annie Larivière et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux contributions d’assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Larivière présente les résultats des projections pour les frais d’administration et les projets d’investissement. Les membres échangent notamment à l’égard des différences observées entre les projections et le budget révisé, telle que la hausse de 3 M\$, dans les frais d’administration, pour les campagnes en sécurité routière. Mme Malenfant poursuit ensuite pour la présentation des résultats des projections pour le Fonds d’assurance, en faisant ressortir les écarts entre les projections et le budget révisé. Finalement, Mme Larivière présente les résultats des projections pour la Société. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles les invitées répondent. Les invitées quittent la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 11 INFORMATION -PLANIFICATION CONTRACTUELLE	Mme Vicky Maranda et M. Marc-André Toupin de la vice-présidence aux contributions d’assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Maranda débute en rappelant l’objectif de la planification contractuelle et l’importance de l’exercice pour planifier les efforts requis au sein des vice-présidences et de son équipe. M. Toupin parcourt ensuite le document déposé avec les membres. Ces derniers échangent également à l’égard du meilleur moment pour planifier les efforts requis, en cohérence avec la planification des cycles. Mme Maranda et M. Toupin quittent la rencontre.	Francine Lépinay

POINT 12 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur les dernières séances du CSRCRH, du CTIC et du CAPA ayant eu lieu la semaine dernière et partage les principaux sujets ayant été présentés. • Le PDG rappelle la tenue d'une séance du CMOT prévue cette semaine et parcourt l'ordre du jour avec les membres. Il termine ce point en partageant le fruit de ses échanges tenus avec M. Christian Boivin, co-président du CMOT, lors de la rencontre préparatoire ayant eu lieu dans les dernières heures. • M. Ducharme partage aux membres les sujets prévus lors de la rencontre prévue cette semaine avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable. • Le PDG rappelle sa participation au Cercle de la haute fonction publique prévue cette semaine. Tous les membres du comité de direction y seront également présents. • Il mentionne qu'il sera présent au congrès de l'Association des professionnels du dépannage du Québec prévu ce vendredi. À cette occasion, une rencontre préparatoire s'est tenue dans les dernières heures. Deux représentants de la VPASRR et de la VPCRSV accompagneront le PDG au congrès. • Le PDG termine en partageant aux membres les sujets prévus à la prochaine séance du CA prévue la semaine prochaine.	Éric Ducharme

POINT 13 TOUR DE TABLE	M. Malenfant n’a aucun sujet particulier à partager avec les membres. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Des délais supplémentaires ont été accordés aux équipes de Services Québec en lien avec les analyses qu’elles ont à réaliser dans le contexte de la révision du modèle d’affaires de la prestation de services de la Société qui leur a été partagé il y a un moment. • La Société deviendra la seule organisation locataire aux locaux de Lebourgneuf, puisque Services Québec revoit le positionnement de certains de ses bureaux, dont celui de Lebourgneuf. De plus, le comptoir de la Société dans les bureaux de Services Québec à Roberval sera rapatrié d’ici la fin de l’année au bureau de la SAAQ. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle partage certaines réflexions en cours reliées au financement des étudiants qui s’inscriraient à la formation pour les conducteurs de véhicules lourds (classe 1). Les membres échangent quelques idées à cet égard. M. Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne qu’une note sera déposée sous peu au comité de direction en lien avec l’IRP. M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne qu’en suivi de l’atelier ayant eu lieu à ce sujet il y a quelques semaines avec les membres du comité de direction, le concept de la marque employeur leur sera présenté dans les prochains jours. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage l’état de situation du dossier en cours au Tribunal administratif du travail. À cet effet, une rencontre est prévue cette semaine avec le PDG et Mme Beaulieu afin, notamment, de convenir des prochaines étapes. Mme Beaulieu prend également la parole afin de préciser certains éléments du dossier. • Il rappelle les demandes de financement de sa vice-présidence, qui sont travaillées en collaboration avec Mme Lépinay dans un objectif de les déposer sous peu à la ministre des Transports et de la Mobilité durable. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres :	Comité de direction

	Elle mentionne que, dans le contexte des travaux sur l'exercice des contributions d'assurance 2025-2027, une rencontre s'est tenue la semaine dernière avec Revenu Québec à l'égard de la tarification à la course pour l'industrie des taxis. Suivant cette rencontre, divers scénarios sont analysés.	
POINT 14 DIVERS	M. Leclerc mentionne qu'à l'approche de la période des Fêtes, une décision doit être prise à l'égard des décorations de Noël au siège social. Il reviendra vers le PDG avec une proposition.	Dave Leclerc
POINT 15 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 15.1	Le document Taux de roulement est déposé. Les membres échangent à l'égard de cet indicateur, notamment en ce qui concerne le personnel occasionnel. À cet effet, il est précisé que l'indicateur présenté au document sera celui utilisé pour le rapport annuel de gestion, mais que des données plus détaillées, intégrant le personnel occasionnel, sera intégré au tableau de bord de performance de la Société car il demeurera important pour l'organisation au niveau des défis de main d'œuvre et la prise de décision.	Dave Leclerc
POINT 15.2	Le document Suivi des sujets à présenter au comité de direction est déposé.	Comité de direction
POINT 16 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 23 octobre, 10h30.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION
Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 23 octobre 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général
Marie-Eve Beaulieu, VPAJC
Francine Lépinay, VPCAFCO
Dave Leclerc, VPSMSREE
Caroline Foldes-Busque, intérim, VPEN
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE
Marie-Suzanne Brodeur, Agence Sept24
Alexis Carignan, Agence Sept24
Martin Clairmont, Agence Sept24
Dominic Cliche, VPAJC
Marie-Hélène Dufour, VPAJC
Myriam Dumont, Agence Sept24
Martin Lemaire, VPEN
Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Guillaume Morand, VPAJC

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

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 PROCÈS-VERBAL DU 19 SEPTEMBRE (APPROUVÉ) ET DU 10 OCTOBRE 2023	Les procès-verbaux du 19 septembre et du 10 octobre 2023 sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – PRÉSENTATION DE LA MARQUE EMPLOYEUR	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence stratégie de marketing, sécurité routière et expérience employés se joint à la rencontre, accompagné de Mmes Marie-Suzanne Brodeur, Myriam Dumont et MM Alexis Carignan, Martin Clairmont de l'agence Sept24. M. Bouchard débute en rappelant les objectifs de la démarche reliée à la marque employeur. M. Carignan prend ensuite la parole afin de faire un rappel de l'atelier tenu avec les membres du comité de direction il y a quelques semaines et des recherches qui s'en sont suivies. M. Clairmont présente ensuite la démarche de création employée et poursuit en présentant la thématique proposée pour la Société : <i>La SAAQ, c'est plus qu'un permis</i>. Trois piliers sont ensuite présentés, tous dérivés de la thématique, de même que les visuels de la marque employeur. À cet égard, il est mentionné que ce seront les employés de la Société qui prendront part à une séance photo. Cette initiative est en cohérence avec l'objectif de mobiliser les employés. Les panneaux de signalisation, rappelant la sécurité routière, seront aussi utilisés dans le concept visuel. Différents médias seront utilisés pour promouvoir les emplois avec la marque employeur : panneaux d'abribus et d'autoroutes, carrousel dans les médias sociaux, etc. Les membres échangent ensuite sur la proposition et partagent leurs commentaires. Notamment, il est proposé que l'énoncé : <i>Permis d'en faire plus</i> soit retravaillé. Un commentaire est également partagé à l'égard des couleurs utilisés. Les membres approuvent le concept proposé. Les invités de l'agence Sept24 quittent la rencontre.	Dave Leclerc

POINT 4	INFORMATION – TÉLÉSANTÉ ET PROGRAMME DE REMBOURSEMENT POUR L'ACTIVITÉ PHYSIQUE	Ce sujet est reporté à une prochaine séance.	Dave Leclerc
POINT 5	INFORMATION – MARKETING DE LA REMISE DE CAPITALISATION	M. Leclerc parcourt le document déposé avec les membres et qui vise à présenter les moyens de communication pour la promotion de la remise d'excédent de capitalisation 2024. Les différents scénarios sont intégrés au document et sont présentés. Les membres échangent et se disent en accord avec la recommandation qui est d'aller de l'avant avec le premier scénario. Nécessitant des investissements modérés, ce scénario permet d'obtenir une bonne portée et de rejoindre directement les clients visés par le congé de paiement.	Dave Leclerc
POINT 6	INFORMATION – MARQUEURS DU GENRE /M, F X	M. Guillaume Morand de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Mme Beaulieu débute en rappelant les origines du besoin et les rencontres ayant eu lieu à cet égard avec différentes parties prenantes. M. Morand parcourt ensuite la présentation déposée avec les membres. Les orientations gouvernementales en cette matière sont présentées, de même que la feuille de route intégrant les communications qui seront à prévoir. Il sera ainsi possible d'ajouter le marqueur X sur le permis de conduire, à la Société, à compter de décembre 2023. Finalement, le processus est également présenté aux membres, incluant celui qui concernera les demandes qui seront adressées à la RAMQ. M. Morand quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 7	INFORMATION – DEUX GUIDES SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS	Mme Marie-Hélène Dufour et M. Dominic Cliche de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. Mme Dufour présente d'abord les besoins les plus souvent soulevés auprès du Bureau-conseil en éthique. C'est dans cet optique que M. Cliche présente les guides développés pour soutenir les équipes et ayant les objectifs suivants : • Bonifier l'offre de services et d'outils sur les thèmes pour lesquels le Bureau-conseil reçoit le plus de demandes annuellement, soit le conflit d'intérêts et la double fonction; • Rendre les employés plus alertes aux enjeux et plus autonomes dans leur réflexion; • Rendre les notions liées au conflit d'intérêts plus concrètes et contextualisées aux réalités de la Société. M. Cliche détaille ensuite le contenu de ces guides en parcourant les thèmes y étant abordés. Mme Dufour termine en faisant état des consultations effectuées dans le cadre de la démarche d'élaboration et des communications à venir pour la diffusion de ces guides. Il a été convenu de faire suivre les deux guides aux membres du comité de direction avant l'envoi à l'ensemble de gestionnaires de la SAAQ. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 8	INFORMATION – ÉNONCÉ DE VALEURS	Mme Marie-Eve Beaulieu mentionne aux membres qu'un guide sera mis à la disposition des gestionnaires pour leur permettre d'échanger avec leurs équipes sur les nouvelles valeurs. Les exemples concrets qui seront recueillis par le biais de ces divers ateliers pourront être utiles à la bonification du guide d'éthique.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 9	INFORMATION – CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS PÉRIPHÉRIQUES	M. Martin Simard présente aux membres la note Cartographie des processus périphériques. Ainsi, il est mentionné qu'un recensement des processus périphériques a été effectué afin de faciliter la planification des équipes d'optimisation de processus lors des exercices trimestriels de planification collaborative. Une cartographie de chacun de ces processus s'avère nécessaire afin d'identifier les pistes d'optimisation et, lorsque requis, de bien définir les rôles et responsabilités des différentes vice-présidences impliquées. Une fois cet exercice fait, cela facilitera le choix de la vice-présidence responsable de chacun des processus cartographiés et des vice-présidences collaboratrices. Les processus identifiés sont présentés aux membres.	Martin Simard

POINT 10 INFORMATION – CONTRIBUTIONS D’ASSURANCE 2025-2027	Mme Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence contributions d’assurance, finances et contrôle organisationnel se joint à la rencontre. Mme Malenfant débute en présentant aux membres les trois changements prévus à la tarification pour l’exercice 2025-2027 : • Motos : Intégration de l’expérience de conduite et de l’expérience sur une même moto dans le modèle de tarification de l’immatriculation des motocyclettes; • Véhicules commerciaux (plaques F) : Scission en 4 catégories de véhicules dont le risque est plus homogène; • Transport rémunéré de personnes par automobile (TRPA) : Transformation de la contribution d’assurance : ○ Contribution basée sur le nombre de courses effectuées au lieu d’une contribution unique sur l’immatriculation; ○ Fin de la contribution réduite temporaire établie lors de la précédente tarification. Les prochaines étapes de l’exercice sont également présentées aux membres, incluant notamment celles reliées aux travaux du conseil d’experts. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Malenfant répond. Mme Malenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay Dave Leclerc
POINT 11 INFORMATION – PROCESSUS DE GESTION DES INITIATIVES	M. Martin Lemaire de la vice-présidence à l’expérience numérique se joint à la rencontre. Mme Foldes-Busque débute en rappelant le contexte du sujet présenté. M. Lemaire prend ensuite la parole et parcourt le document déposé avec les membres. Il débute en expliquant ce qu’est le processus de gestion des initiatives qui consiste en un processus bout en bout qui débute lorsqu’une initiative est communiquée à la VPEN et qui prend fin au moment où la valeur est livrée au demandeur. M. Lemaire partage ensuite aux membres les grandes étapes de ce processus, intégrant divers moyens pour favoriser l’arrimage et faire connaître les besoins de l’organisation. Des commentaires sont partagés par les membres, notamment à l’égard des termes utilisés (ex : secteurs) et de la gouvernance associée à la prise de décisions de ces initiatives; certaines d’entre elles nécessiteront la mobilisation des membres du comité de direction, alors que d’autres pourraient être sous la responsabilité des vice-présidences concernées. Il est également mentionné que l’analyse des coûts et des bénéfices sera incontournable pour permettre la prise de décision sur le fait d’aller de l’avant ou non avec une initiative.	Caroline Foldes-Busque

POINT 11 INFORMATION – PROCESSUS DE GESTION DES INITIATIVES (SUITE)	Enfin, les membres conviennent qu’une transition sera nécessaire pour en arriver à faire vivre le processus présenté et que des précisions sont à apporter quant à la porte d’entrée de ce processus. Un suivi sera assuré dans un prochain comité de direction avant de déployer la nouvelle approche. M. Lemaire quitte la rencontre.	
POINT 12 INFORMATION – RÉUTILISATION DE LA PHOTO ET CONGÉ DE PAIEMENT 2024	Mme Caroline Foldes-Busque parcourt la note avec les membres. Chaque année, à cette période, les avis de paiements de janvier sont retenus jusqu’à l’intégration de l’indexation annuelle. Le processus pour le renouvellement en réutilisant la photo, prévoit qu’on produit la pièce permis jumelée à un avis de paiement ou de prélèvement bancaire. Les avis de paiement et prélèvements pour les renouvellements de janvier ne peuvent pas être retenus au-delà du 1er décembre pour que les clients reçoivent leur nouvelle pièce avant l’échéance de la précédente. Ainsi, considérant: • Que la Société souhaite poursuivre la réutilisation en janvier 2024 et tout au cours de cette année, • Que la Société souhaite laisser au moins 30 jours au client pour recevoir ses avis de paiement et le renouvellement de sa pièce permis avant son anniversaire; • Que le taux d’indexation 2024 pourrait ne pas être entériné au 15 novembre. Dans ce contexte, deux stratégies pourraient être possibles : : • Plan A Indexation 2024 connue au 15 novembre : démarrer la réutilisation le 22 novembre avec les frais indexés pour 2024. • Plan B Indexation 2024 non connue au 15 novembre : démarrer la réutilisation le 22 novembre avec le taux de 2023, et intégrer le nouveau tarif dès que possible ou à la date déterminée par le CD SAAQ. Dans ce scénario, aucun redressement ne sera fait pour palier à la différence de tarif entre 2023 et 2024 pour les clients concernés. L’émission et l’envoi des avis de paiement seraient faits dès que possible suivant la réception des taux d’indexation entérinés. Enfin, la réutilisation de la photo sera mise en place jusqu’en janvier 2025.	Caroline Foldes-Busque

POINT 13 INFORMATION – CONFÉRENCE AAMVA – QUÉBEC- AVRIL 2024	M. Jean-Philippe McKenzie parcourt la note déposée avec les membres. L'AAMVA organise le congrès dans la région de Québec en mai 2024 pour 300-350 personnes pendant 3 jours. La Société a été sollicitée pour sa contribution pour le congrès et pourrait faire part de ses innovations, selon s'ils cadrent avec les thèmes proposés par l'AAMVA, notamment : • Les traitements en lignes rouge et verte; • Le domaine de la conduite avec les capacités affaiblies; • L'apport des conseillers régionaux en sécurité routière; • Les unités mobiles, qui permettent une meilleure accessibilité en région plus éloignée; • Le nouveau processus de délivrance des plaques d'immatriculation directement chez les clients; • Le véhicule de promotion de la sécurité routière de Contrôle routier; La participation de la Société à cet événement et son implication est une opportunité pour faire rayonner les innovations en sécurité routière du Québec et influencer d'autres juridictions.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 14 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur divers sujets de la remontée des directeurs généraux de la semaine précédente. Il demande ainsi plus de précisions à l'égard : ○ De la situation avec le DPCP; ○ De l'intervention réalisée par des agents de CRQ et ayant été filmée; ○ Des actions prévues en vue de la journée du 31 octobre (affluence de clients potentiels); ○ De la rencontre ayant eu lieu avec l'Association des Camionneurs du Québec. • Il revient sur sa participation au Congrès de l'Association des Professionnels du Dépannage du Québec (APDQ) qui s'est tenu le 13 octobre dernier et au cours duquel il a eu l'occasion d'échanger avec les personnes de l'industrie.	Éric Ducharme

POINT 14 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Le PDG revient également sur sa visite effectuée au centre de services de Drummondville dans les jours précédents; • Il mentionne ensuite qu’une 4e capsule des <i>Rendez-vous du Président</i> sera diffusée sous peu. À cette occasion, le PDG revient notamment sur ses visites dans les centres de services, dont la tournée récente dans l’Est-du-Québec. Il sera également question d’évènements prévus au cours de l’automne. • Dans le cadre de la Journée sur la sécurité routière qui aura lieu le 8 novembre prochain, organisée par l’Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), une capsule du PDG sera diffusée et s’adressera aux policiers pour leur réitérer l’apport essentiel que leur travail représente envers la sécurité routière. Pendant cette journée, des représentants de la Société présenteront notamment les plus récentes données du bilan routier 2023. • Le PDG s’informe du statut de la perception de la taxe pour les véhicules de luxe et les gros cylindrés. Les membres conviennent qu’une orientation sera à prendre à cet égard dans une prochaine séance, notamment à l’égard des clients pour lesquels une telle taxe n’apparaissait pas à leur avis d’immatriculation, alors qu’elle aurait dû y être intégrée. • Le PDG fait état des rencontres à venir au cours de la semaine, dont celle de tous les gestionnaires de la Société, de même que la cérémonie de remise des médailles CRQ. • Le 1er novembre prochain, le PDG participera au lancement national d’Opération Nez Rouge 2023. Il participera également au raccompagnement d’honneur prévu le 24 novembre.	

POINT 15 TOUR DE TABLE	M. Leclerc partage le sujet suivant avec les membres : • Il mentionne que le 2 novembre prochain, la Société sera présente à la conférence du <i>Safety Fleet Forum</i> de New York afin d'échanger notamment sur la dénormalisation de la vitesse au Québec. Mme Beaulieu partage le sujet suivant avec les membres : • Elle partage aux membres les derniers échanges tenus avec le ministère des Transports et de la Mobilité durable à l'égard du processus relié à la gestion des photos-radars. Les membres échangent à cet égard. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Elle mentionne que la mise à jour des risques de stabilisation sera effectuée au cours du mois de novembre, et que l'exercice demeurera au niveau des vice-présidents. Le document sera transmis sous peu. • Mme Lépinay mentionne que son équipe transmettra aux vice-présidents le bilan des manquements afin d'apporter des justifications requises. Mme Foldes-Busque partage le sujet suivant avec les membres : • En lien avec la réorganisation administrative du 16 novembre prochain, les équipes de la VPEN iront vers les représentants identifiés au sein des différentes vice-présidences afin de planifier l'ensemble des actions nécessaires. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Une stratégie de récupération détaillée est en élaboration afin de récupérer, d'ici la fin de l'année financière en cours, des sommes versées en trop à des mandataires. M. Simard partage le sujet suivant avec les membres : • Il mentionne que les indicateurs du bilan de l'IRR, au 30 septembre 2023, affichent des résultats semblables ou légèrement supérieurs à la lecture au 30 juin 2023. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Un signalement pourrait être fait par le syndicat de la STM pour des valises qui seraient mal attachées dans un circuit se rendant à l'aéroport de Montréal. • Dans le cadre du dossier au TAT, M. Tremblay fait part de la correspondance reçue de la part de Mme Catherine Beaudry du ministère de la Sécurité publique. • Il termine en faisant état du statut de l'objectif de la campagne Entraide. Ainsi, avec 35% de l'objectif atteint jusqu'à maintenant, il s'agit du même pourcentage d'avancement qu'à pareille date l'an passé.	Comité de direction

POINT 16 DIVERS		
POINT 17 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 17.1 SUIVI DES ETC / 30 SEPTEMBRE 2023	Le Suivi des ETC / 30 septembre 2023 est déposé.	Francine Lépinay
POINT 17.2 CTIC DU 4 OCTOBRE 2024	Les documents du suivi CTIC sont déposés.	Caroline Foldes-Busque
POINT 18 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 7 novembre 2023.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 28 novembre 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, 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: Anne-Renée Beaulieu, VPASRR
Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Sébastien Boiteux, VPAJC
Steve Bolduc, VPEN
Denis Diné, VPEN
Olivier Dussault, VPAJC
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Carl Gauthier, VPCRSV
Diane-Emmanuelle Kuhn, VPEN
Annie Larivière, VPCAFCO
Martin Lemaire, VPEN
Marie-Hélène Malenfant, VPCAFCO
Vicky Maranda, VPCAFCO
Guillaume Morand, VPAJC

Karine Morneau, VPASRR
Caroline Pilon, VPASRR
Richard Rochette-Villeneuve, Cossette
Éric Santerre, VPSMSREE
François Tailleur, VPSMSREE
Yvon Théberge, VPSA
Marie Vaillancourt, Cossette
Lyne Vézina, VPSMSREE
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.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 7 NOVEMBRE 2023	Le procès-verbal du 7 novembre 2023 est adopté.	Comité de direction

POINT 3 DÉCISION – GESTION DES INITIATIVES POINT 3.1 AMÉLIORATION ET ÉVOLUTION	M. McKenzie débute en présentant le contexte de la présentation qui fait suite aux travaux de l'automne visant notamment à mettre en place des initiatives d'optimisation des processus depuis l'implantation de CASA en cohérence avec l'évolution de l'organisation du travail des deux vice-présidences. Ainsi, les équipes de l'accès sécuritaire au réseau routier et de l'expérience numérique présentent, en collaboration, le fruit de ces travaux. Mmes Anne-Renée Beaulieu, Karine Morneau et Caroline Pilon de la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier, Mme Caroline Foldes-Busque, MM Denis Diné et Martin Lemaire de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre. Le document déposé est parcouru. Ainsi, Mme Morneau débute en présentant des initiatives visant l'amélioration de services de ligne rouge en matière de santé des conducteurs, notamment en ce qui concerne l'augmentation de la performance liée à l'automatisation des formulaires médicaux (phase recherche) et l'évolution du programme d'évaluation pour l'optimisation du formulaire de la vue (phase recherche). Elle poursuit en présentant l'amélioration proposée pour le formulaire médical périodique (phase développement), puis elle termine en présentant l'initiative visant le diagnostic du processus d'évaluation médicale (phase recherche). Mme Pilon poursuit en présentant des initiatives visant l'amélioration de services de ligne rouge en matière d'évaluation des compétences de conduite, notamment en ce qui concerne l'ajout d'un processus de suspension pour réussite non conforme des examens de compétences (phase développement), l'amélioration du processus d'inscription au service de reconnaissance d'expérience de conduite (phase recherche) et l'introduction de la formation obligatoire pour les conducteurs de véhicules lourds (phase recherche). Mme Beaulieu prend ensuite la parole pour présenter des initiatives visant l'amélioration de services de ligne verte en matière d'amélioration de l'efficacité opérationnelle dans les points de services, notamment en ce qui concerne la simplification de la transaction « Transfert de propriété (particuliers et commerçants) » (phase recherche) et la simplification de la transaction « Inscription aux examens théoriques et pratiques » (phase recherche). Elle présente aussi des initiatives visant l'amélioration du Portail commerçants en ce qui concerne l'annulation corrective pour éliminer des tâches manuelles du côté de la Société (phase recherche) et la création de nouveaux rôles de sécurité (contrôleur et superviseur) pour intégrer l'organisation du travail des commerçants (phase recherche). Elle présente aussi des initiatives visant l'amélioration de l'efficacité opérationnelle dans les points de services et la réduction du nombre de déplacement des clients en ce qui concerne le projet d'évolution de la solution de gestion des files d'attente et de la gestion des rendez-vous (phase recherche) et le projet pilote pour la prise de photo numérique dans le cadre du renouvellement du permis de conduire (phase recherche). Finalement, elle présente des initiatives visant l'amélioration du Portail client – Centre de services virtuel en ce qui concerne l'ajout de types de véhicules pour le transfert de propriété pour SAAQclic (phase	Karl Malenfant Jean-Philippe McKenzie

	développement) et le projet d'accélération de l'expédition des plaques d'immatriculation (phase développement). M. McKenzie conclut en mentionnant que des éléments propres à l'amélioration des outils en intelligence d'affaires sont également intégrés dans la démarche. À cet effet, les équipes sont invitées à structurer leurs besoins en lien avec le comptoir de données et ce, afin de planifier les améliorations requises du côté des équipes de l'expérience numérique. M. Malenfant remercie les équipes pour leur collaboration. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles les invités répondent.	
POINT 3.2 GESTION DES INITIATIVES	M. Olivier Bouchard, Mme Lyne Vézina et M. François Tailleur de la vice-présidence stratégies de marketing, sécurité routière et à expérience employé, M. Carl Gauthier de la vice-présidence contrôle routier et sécurité des véhicules, Mme Annie Larivière de la vice-présidence contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, Mme Claudette Viau et M. Yvon Thériault de la vice-présidence services aux assurés se joignent à la rencontre. M. Lemaire débute en mentionnant que l'objectif de la présentation est de présenter le portefeuille des initiatives, qui regroupe l'inventaire de l'ensemble des initiatives formulées par les différentes vice-présidences. Les types d'initiatives se regroupent en trois catégories, soit les améliorations mineures, les améliorations majeures et les projets. Les initiatives présentées sont priorisées afin qu'elles puissent être intégrées dans les planifications collaboratives à venir. La portée de la présentation est d'identifier, de façon préliminaire, des initiatives à réaliser au cycle 2024.1 basées sur les échanges avec les divers secteurs. Ainsi, les initiatives à poursuivre et celles à démarrer, ayant été identifiées par chaque vice-présidence sont sommairement présentées. Il est notamment convenu que la liste confirmée des initiatives pour le cycle 2024.1 fera l'objet d'un communiqué destiné aux membres du comité de direction d'ici le congé des Fêtes 2023. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles les invités répondent. Les membres approuvent le processus présenté et conviennent que le suivi du contenu de ce dernier sera présenté à une fréquence régulière dans les séances du comité de direction. Les invités quittent la rencontre.	Comité de direction

POINT 4	DÉCISION – OPPORTUNITÉ SAAQCLIC : TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ	M. Jean-Philippe McKenzie parcourt la note déposée avec les membres. Ainsi, il est mentionné que dans l’objectif de réduire les visites dans les points de services, il est nécessaire d’augmenter le potentiel de transactions liées au service de transfert de propriété dans SAAQclic, en ouvrant la transaction à d’autres types de véhicules. En effet, l’analyse de la volumétrie démontre que les remorques, les véhicules tout terrain, les motoneiges et les motocyclettes sont les types de véhicules ayant les plus grands volumes de transactions en 2021. Deux scénarios de séquence de déploiement préliminaire de nouvelles catégories de véhicules sont présentés. Les efforts liés à l’intégration de nouvelles catégories de véhicules à la solution CASA sont aussi présentés. Tout au long de la présentation, les membres échangent et partagent des idées. Suivant ce qui a été présenté et discuté, il est recommandé de privilégier la réalisation du scénario 2 et tombe en mode planification du côté de la VPEN : Scénario 2 <table><tr><td>Motocyclette (68 427)</td><td>Mars 2024</td></tr><tr><td>Motoneige (44 728)</td><td>Décembre 2024</td></tr><tr><td>VTT (47 649)</td><td>Février 2025</td></tr></table> Ce scénario permettra d’explorer les avenues pour obtenir les données des valeurs marchandes pour ces types de véhicules, en augmentant progressivement les parts de marché et ce, tout en poursuivant les autres priorités d’améliorations en immatriculation visant l’amélioration de l’efficacité des transactions de transfert de propriété en point de services.	Motocyclette (68 427)	Mars 2024	Motoneige (44 728)	Décembre 2024	VTT (47 649)	Février 2025	Jean-Philippe McKenzie
Motocyclette (68 427)	Mars 2024								
Motoneige (44 728)	Décembre 2024								
VTT (47 649)	Février 2025								
POINT 5	PROJET PILOTE – MESURES ADMINISTRATIVES À LA SUITE DES RÉSULTATS DE L’ÉCHANTILLON SANGUIN – SUSPENSION IMMÉDIATE	Mme Karine Morneau de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier et M. Olivier Dussault de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. M. McKenzie précise qu’il s’agit d’un dossier relié à la ligne rouge et plus précisément en lien avec le comportement des clients, basé sur l’approche en gestion intégrée des risques. Mme Morneau débute en soulignant le travail de collaboration entre les équipes des vice-présidences impliquées et qui permet de présenter une optimisation ayant un impact sur la sécurité routière, soit la suspension du permis sur-le-champ dans les cas de conduite avec les capacités affaiblies. La note déposée est parcourue.	Jean-Philippe McKenzie						

POINT 5 PROJET PILOTE – MESURES ADMINISTRATIVES À LA SUITE DES RÉSULTATS DE L’ÉCHANTILLON SANGUIN – SUSPENSION IMMÉDIATE (SUITE)	Ainsi, annuellement, les corps policiers du Québec dénombrent près de 800 accidents de la route impliquant des conducteurs soupçonnés de conduite avec les capacités affaiblies par l’alcool qui doivent être transportés à l’hôpital afin d’obtenir des soins d’urgence. Considérant que le taux d’alcool de ces conducteurs ne peut pas être mesuré et obtenu sur les lieux de l’accident, leur permis ne peut être suspendu « sur-le-champ » selon les dispositions légales actuellement en vigueur au CSR. Ces conducteurs peuvent donc reprendre la route dès leur sortie de l’hôpital, alors qu’ils représentent potentiellement un grand risque sur la sécurité routière. La solution privilégiée est la transmission par le policier, à la Société, de la déclaration « Demande de vérification d’aptitude à conduire », ainsi que des résultats des analyses des prélèvements sanguins. Afin de confirmer le potentiel d’application de la solution privilégiée, les membres approuvent sa mise en place dans une approche d’expérimentation, pour l’analyse des dossiers par le groupe de travail. Ceci permettra de dégager des lignes directrices plus précises et d’orienter le déploiement. Les prochaines étapes seront de conclure une entente avec les corps policiers permettant la transmission des résultats des tests sanguins par le laboratoire à la Société au début du premier trimestre 2024, et la préparation et le lancement de la phase d’expérimentation au mois de mars 2024. Cette initiative sera financée par les fonds dédiés aux projets de sécurité routière. Les invités quittent la rencontre.	
POINT 6 DÉCISION – PROJET PILOTE— AJUSTEMENT DES HEURES D’OUVERTURE DES CENTRES DE SERVICES	Mme Anne-Renée Beaulieu de la vice-présidence accès sécuritaire au réseau routier se joint à la rencontre. Mme Beaulieu présente le sujet en parcourant la note déposée avec les membres. Ainsi, dans le contexte actuel de transformation numérique et des efforts déployés afin d’amener la clientèle vers les services numériques maintenant disponibles, une réflexion sur l’optimisation de l’utilisation des ressources exige d’expérimenter de nouvelles avenues pour adapter l’organisation du travail et la prestation de services en région aux besoins évolutifs de la clientèle. Dans cette optique, une révision des heures d’ouverture de certains centres de services dans le cadre d’un projet pilote de trois mois est proposée au premier trimestre de 2024 et visera une optimisation de l’utilisation des ressources sur les différents canaux de services, incitant ainsi la clientèle à adopter de nouveaux comportements dans sa façon de transiger avec la SAAQ.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 6 DÉCISION – PROJET PILOTE— AJUSTEMENT DES HEURES D’OUVERTURE DES CENTRES DE SERVICES (SUITE)	<i>La marge dégagée nous permettra de redéployer l’effectif à d’autres canaux de services où la demande est accentuée. Ainsi, pour les centres de services suivants, il est proposé d’offrir différemment les services en recentrant les effectifs, en n’offrant plus de services en personnes les lundis :</i> • Gaspé • Baie-St-Paul • La Sarre • Ville-Marie • Iles-de-la-Madeleine <i>Les membres approuvent la fermeture d’une journée par semaine pour les cinq centres de services identifiés, de janvier à mars 2024, pour permettre le redéploiement de l’effectif vers d’autres canaux de services afin d’assurer le maintien d’une prestation de services ajustée aux besoins évolutifs de la clientèle.</i> <i>De plus, pour assurer l’adhésion du milieu, des rencontres seront organisées avec les élus locaux où se trouvent les centres de services pour les informer et établir avec eux la meilleure stratégie pour communiquer l’information à la clientèle. En ce sens, un arrimage avec le cabinet du ministère des Transports et de la Mobilité durable sera également assuré.</i>	
POINT 7 DÉCISION – FORMATION DES EMPLOYÉS EN SERVICE À LA CLIENTÈLE – AJUSTEMENT DE LA PLAGE HORAIRE DU MERCREDI	Mme Beaulieu poursuit en présentant ce point, en parcourant la note déposée avec les membres. Ainsi, il est rappelé que considérant la nature du travail des employés en service à la clientèle, une période hebdomadaire spécifique est allouée dans les centres de services pour tenir des rencontres d’équipe tous les mercredis matin, entre 8h30 et 9h30. En septembre 2022, une rencontre d’équipe a été ajoutée à l’horaire, le jeudi matin de 8h30 à 9h30, afin d’assurer la gestion du changement et la stratégie d’habilitation CASA, car l’heure allouée n’était plus suffisante depuis longtemps. Les deux plages ont été retirées au début mars 2023 afin de permettre aux équipes d’assurer la reprise des services.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 7 DÉCISION – FORMATION DES EMPLOYÉS EN SERVICE À LA CLIENTÈLE – AJUSTEMENT DE LA PLAGE HORAIRE DU MERCREDI	Actuellement, avec l'accélération des formations de consolidation et les activités organisationnelles, l'heure hebdomadaire consacrée aux rencontres d'équipes vise principalement la qualité des services l'appropriation et l'agilité avec le nouveau système, la mobilisation et la gestion du changement. Il reste donc peu ou pas de temps à consacrer pour adresser les ajustements à l'organisation du travail en continu et pour assurer la mobilisation des équi­piers en service à la clientèle. Un élargissement de la plage horaire destinée à la rencontre d'équipe est donc souhaité pour répondre aux besoins de gestion liés à l'évolution du réseau de centres de services. Dans un souci de cohérence avec les organismes membres du CEGO, l'ajout de 30 minutes à la rencontre d'équipe déjà existante du mercredi matin semble la formule la plus appropriée. Suivant ce qui est présenté, les membres approuvent l'élargissement de la plage horaire consacrée à la rencontre d'équipe les mercredis matin sur une base hebdomadaire à compter de janvier prochain dans le cadre d'un projet pilote qui se déroulera de janvier à mars 2024. Un bilan sera réalisé afin d'établir les bénéfices de l'approche et établir une recommandation en vue de pérenniser éventuellement l'approche de septembre à mars inclusivement. Mme Beaulieu quitte la rencontre.	
POINT 8 DÉCISION – BUDGET 2024 ET CADRE FINANCIER 2024-2028 POINT 8.1 PRÉSENTATION DES PROJETS D'INVESTISSEMENTS	Mmes Annie Larivière et Marie-Hélène Malenfant de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. La présentation déposée est parcourue sommairement, considérant qu'il s'agit d'informations déjà connues et partagées avec les membres. Il est notamment demandé d'ajouter au document, la livraison 3 de CASA et d'estimer au mieux les coûts reliés à la maintenance des bâtiments et du réseau. Mme Lépinay termine en précisant qu'en approuvant le budget annuel, le conseil d'administration approuve, du même coup, la poursuite des projets en cours et le budget supplémentaire demandé pour certains projets. Avec l'intégration des modifications demandées, le document est approuvé par les membres.	Francine Lépinay

POINT 8.2 PRÉSENTATION DU BUDGET 2024 ET DU CADRE FINANCIER 2024-2028	Mme Larivière parcourt la présentation déposée avec les membres. Elle débute en présentant les faits saillants du budget 2024 en ce qui concerne le Fonds d'assurance, dont la santé financière est bonne. Pour ce qui de la Société, des investissements importants seront requis notamment pour l'ouverture d'un nouveau centre de services à Montréal, et en raison, entre autres, du sous-financement des activités de la Société et de celles de Contrôle routier. À cet égard, les membres échangent plus précisément en ce qui concerne les effectifs requis. Après avoir présenté les contextes interne et externe, Mme Larivière présente plus en détails le budget 2024 relié à la Société, incluant le déficit cumulé, le cadre financier 2024-2028 et les immobilisations. Elle termine en présentant le budget 2024 en ce qui concerne les frais d'administration. Mme Malenfant prend ensuite la parole pour présenter plus en détails le budget 2024 relié au Fonds d'assurance, de même que le cadre financier 2024-2028 du Fonds d'assurance et les immobilisations. Tout au long de la présentation, les membres commentent, échangent et posent des questions auxquelles les invitées répondent. Ainsi, en considérant les légers ajustements demandés et les discussions, les membres recommandent de soumettre pour approbation au conseil d'administration les budgets 2024 pour le Fonds d'assurance et la Société, de même que le cadre financier 2024-2028.: Mme Larivière quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 9 INFORMATION – RÉSULTATS FINANCIERS / PASSIF INTERMÉDIAIRE 2023	Mme Malenfant poursuit en présentant les résultats financiers du passif intermédiaire 2023 en parcourant la présentation déposée avec les membres et ayant été présentée au comité actif-passif et audit le 16 novembre dernier. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Malenfant répond. Mme Malenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 10 DÉCISION – GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES T4 2023	Mmes Sandrine Bellenfant et Vicky Maranda de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel se joignent à la rencontre. Mme Lépinay débute en précisant que la présentation du document sera somme toute assez sommaire considérant que ce dernier est connu par les membres. Ainsi, une attention plus particulière est accordée aux jauges ayant été ajustées depuis la dernière mise à jour. Tout au long de la présentation, les membres échangent et partagent des commentaires. Les membres approuvent le document. Mme Bellenfant quitte la rencontre.	Francine Lépinay

POINT 11 REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	Mme Maranda poursuit pour présenter la reddition de comptes en vertu de la LGCE. Le tout est approuvé par les membres. Mme Maranda quitte la rencontre.	Francine Lépinay
POINT 12 INFORMATION – SAAQCLIC – SATISFACTION ET ADHÉSION	MM Sébastien Boiteux et Guillaume Morand de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre. Les invités parcourent la note déposée avec les membres. Ainsi, dans le cadre du suivi du déploiement lié à la transformation numérique de la SAAQ, un sondage mensuel par courriel a été mis en place auprès des clients ayant transigé sur SAAQclic. Ce sondage vise à mesurer la qualité perçue de SAAQclic (apparence, facilité de se connecter, facilité à trouver ce qui est cherché, clarté de l'information, sécurité des renseignements personnels) et la satisfaction des clients qui l'ont utilisé. Le sondage permet également aux répondants d'émettre un commentaire ou une suggestion quant à ce service. Les constats généraux du sondage sont présentés aux membres. Suivant ce qui est présenté et discuté, les membres approuvent les recommandations suivantes : • Pour mieux comprendre les facteurs d'adhésion à SAAQclic, procéder à la consultation auprès des clients utilisant encore les services en personne. Le questionnaire sera coordonné par la VPAJC et sera validé auprès des collègues de la VPEN, VPASRR, VPSA et VPSMSREE. Le sondage serait administré en janvier 2024. • Pour améliorer la satisfaction des clients SAAQclic et prioriser les améliorations de SAAQclic, procéder à l'analyse des centaines de commentaires reçus au cours des derniers mois. Ces travaux seront pris en charge par les équipes de la VPEN et de la VPSMSREE. Échéance à convenir par les VP concernés auprès de leurs équipes. • Continuer les travaux pour le calcul des taux d'utilisation des services numériques. Ces travaux sont pris en charge de façon conjointe par les équipes de l'ASRR et de la VPEN avec l'accompagnement de la VPAJC. Échéance premier trimestre 2024. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 13 INFORMATION- PRÉSENTATION DU CONCEPT DE CAMPAGNE NOTORIÉTÉ DE SAAQCLIC	M. Éric Santerre de la vice-présidence stratégies marketing, sécurité routière et expérience employé, Mme Marie Vaillancourt et M. Richard Rochette-Villeneuve de la firme Cossette se joignent à la rencontre. Les invités débudent en rappelant les objectifs de la campagne de notoriété de SAAQclic et les enjeux ayant été soulevés. La communication de marque est ensuite présentée, soit celle d’humaniser et de rendre la plateforme accessible. Les impératifs de la campagne ci-après sont aussi partagés : inclusive, accessible, mémorable, identifiable et confiante. Le concept publicitaire est ensuite présenté, incluant les messages proposés. Les membres échangent, notamment à l’égard du Service d’authentification gouvernemental et à l’égard de l’évolution de l’image de marque SAAQclic. Ils se disent satisfaits du concept proposé. Les invités quittent la rencontre.	Dave Leclerc
POINT 14 INFORMATION – SÉCURITÉ DE L’ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL NUMÉRIQUE / SETN	Mme Diane-Emmanuelle Kuhn et M. Steve Bolduc de la vice-présidence à l’expérience numérique se joignent à la rencontre. M. Malenfant débute en rappelant le contexte de la présentation. Ainsi, dans le contexte où nous devons considérer les éléments ci-dessous, le Projet 1 de SETN est présenté aux membres : • Nous protéger contre les cybermenaces et les cyberattaques de plus en plus présentes et constantes; • Protéger nos données et celles de nos citoyens; • Respecter les directives gouvernementales; • Faire évoluer notre culture de sécurité dans un monde de plus en plus dématérialisé. M. Bolduc prend la parole en parcourant le document déposé avec les membres et en expliquant les détails du projet visant une collaboration sécuritaire et qui inclut ce qui suit : • Révision des niveaux de confidentialité alignés sur la standardisation gouvernementale; • Introduction des étiquettes de confidentialité dans les outils bureautiques et de collaboration; • Échanges sécurisés; • Détection automatique des données sensibles et prévention des fuites de données. Tout au long de la présentation, les membres échangent et partagent leurs commentaires, notamment sur les communications et l’accompagnement qui seront requis auprès de l’ensemble du personnel. Les invités quittent la rencontre.	Karl Malenfant

POINT 15 INFORMATION – RETOUR SUR LE CTIC DU 23 NOVEMBRE	M. Malenfant présente aux membres l'ensemble des documents (15.1 à 15.10) ayant été déposé et discuté à la dernière séance du comité sur les technologies de l'information et de la cybersécurité (CTIC). Il fait également part des commentaires partagés par les membres du CTIC, de même que les décisions prises lors de la séance. Tout au long de la présentation des documents, les membres échangent notamment à l'égard des stratégies contractuelles prévues par chapitres d'expertise.	
POINT 15.1 PERFORMANCE DU PORTEFEUILLE DES PROJETS EN SN		
POINT 15.2 SUIVI CASA		
POINT 15.3 RISQUE D'ENTREPRISE - SN		
POINT 15.4 STRATÉGIE RESSOURCES HUMAINES DE LA VPEN		
POINT 15.5 PLAN DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE		
POINT 15.6 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION – HUIS CLOS		
POINT 15.7 PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES		
POINT 15.8 SUIVI DES ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION EN TI - VI		
POINT 15.9 INTÉGRATION DU GENRE X À LA SOLUTION CASA		
POINT 15.10 COMMUNAUTÉ MÉTROPOLITAINE DE MTL		

POINT 16 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage les grandes lignes de l'évolution du dossier en cours au Tribunal administratif du travail et des échanges récents tenus notamment avec le ministère de la Sécurité publique; • Le PDG mentionne ensuite qu'une rencontre s'est tenue récemment avec M. Daniel Jean de l'OPHQ, dans une perspective d'amorcer des groupes de réflexion et de travail interministériels pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées. • Il fait également part des échanges tenus dans les derniers jours, notamment avec le Secrétariat du conseil du Trésor à l'égard de l'Indice de performance du Bloc B. Ce sujet est particulièrement discuté et suivi au sein du Forum des dirigeants des grands organismes. • Le PDG revient ensuite sur la dernière séance du comité sur la sécurité routière, les clientèles et les ressources humaines, où le projet d'optimisation des espaces au siège social a notamment été présenté et approuvé. • Il partage son expérience à la suite du raccompagnement d'honneur d'Opération Nez rouge effectué la semaine dernière. À cet effet, il encourage les différentes équipes à participer en grand nombre aux soirées SAAQ prévues les 7, 8 et 9 décembre prochains. • Le PDG rappelle aux membres la tenue du Gala des prix d'Excellence prévu le 29 novembre, de même que la tenue du Party de Noel du club social de la Société prévu le 1^{er} décembre. • Il partage aux membres le suivi de la dotation du poste de vice-président à l'expérience numérique. • Le PDG rappelle aux membres les orientations en matière de frais de réunion de régie interne.	Éric Ducharme

POINT 17 TOUR DE TABLE	M. Malenfant partage le sujet suivant avec les membres : • Il partage une préoccupation à l'égard du Gala des prix d'Excellence, considérant l'absence d'équipes finalistes ayant fortement contribué dans la dernière année. À cet égard, les membres partagent différentes idées. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle partage qu'une formule simplifiée de suivi des risques a été convenu avec les présidents de comités du conseil d'administration. Ils seront dorénavant suivis dans chacun des sous-comités. • Un énoncé de valeurs sera partagé aux gestionnaires pour les aider à faire vivre les nouvelles valeurs de la Société ai sein de leurs équipes. M. Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Au centre de contact clients, la semaine dernière, 3435 appels par jour ont été répondus. Il s'agit de la meilleure semaine, en termes de clients répondus, depuis mars 2023; • Toujours au centre de contact clients, une démarche visant à améliorer le service à la clientèle est en cours. M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • En lien avec l'évènement de recrutement en technologies de l'information tenu la semaine dernière, 182 personnes ont postulé sur les postes de niveau expert et 435 personnes ont postulé sur les postes de niveau standard. Les informations relatives au nombre de personnes recrutées à l'occasion de cet évènement sera partagé ultérieurement. • Des départs ont été annoncés à la DGCRP. Une réflexion sur les profils des ressources qui seront à recrutées est en cours. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage certaines informations en lien avec le suivi du dossier au Tribunal administratif du travail. En ce sens, il précise que les audiences reprennent cette semaine. • Il mentionne que les dépôts des offres syndicales et patronales sont prévus en janvier prochain. Mme Lépinay partage le sujet suivant avec les membres : • En suivi de la présentation reliée au remboursement des frais reliés à l'activité physique, Mme Lépinay informe les membres qu'il s'agit d'un avantage imposable. Par conséquent, le remboursement autorisé par les membres est fixé à 200\$. M. McKenzie n'a pas de sujets à partager.	Comité de direction

POINT 18 DIVERS	La démarche « Élan de générosité » sera de nouveau mise de l'avant cette année, en collaboration avec les partenaires syndicaux dans l'objectif d'effectuer une collecte de denrées, d'argent et de jouets pour les familles dans le besoin. Des communications seront assurées à cet effet dans l'ensemble de l'organisation dans les prochains jours. Les membres sont en accord avec la proposition. M. Leclerc parcourt le document déposé à l'égard de l'implantation d'une infolettre SAAQ. Ainsi, à la suite du lancement de SAAQclic, l'utilisation d'une infolettre destinée à informer les citoyens a été adoptée par la Société. Par conséquent, la Direction générale des communications et des relations publiques (DGCRP) a procédé à une analyse approfondie des bonnes pratiques généralement reconnues dans l'industrie afin de s'assurer de mettre en place une infolettre performante. En considérant l'information partagée, la DGCRP recommande l'implantation d'une infolettre SAAQ, diffusée quatre fois par année, au moment opportun, et axée notamment sur le rôle d'assureur (ex : pneus d'hiver). Les membres approuvent le tout.	Marie-Eve Beaulieu Dave Leclerc
POINT 19 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 19.1 POLITIQUE SUR LES ENQUÊTES (05.03.01) MISE À JOUR	Le document Politique sur les enquêtes est déposé.	Francine Lépinay
POINT 19.2 SUIVI DES ETC AU 31 OCTOBRE 2023	Le document Suivi des ETC au 31 octobre 2023 est déposé.	Francine Lépinay
POINT 19.3 SUIVI – LISTE DES ÉTABLISSEMENTS AVEC SENTINELLES	Le document Liste des établissements avec sentinelles est déposés.	Dave Leclerc
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 12 décembre, 9h.	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 12 décembre 2023

VERSION PROJET

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général
Marie-Eve Beaulieu, VPAJC
Francine Lépinay, VPCAFCO
Dave Leclerc, VPSMSREE
Karl Malenfant, VPEN, Teams
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Olivier Bouchard, VPSMSREE
Suzie Coderre, VPEN
Marie-Hélène Dufour, VPAJC
Caroline Foldes-Busque, VPEN
François Tailleur, VPSMSREE

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 1 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	L'ordre du jour est adopté, avec l'ajout des sujets suivants : • Sondage expérience employé du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) : le point sera abordé en même temps que le point 5 par M. Dave Leclerc. • Infolettre SAAQ diffusée dans les derniers jours : le point sera abordé au tour de table par M. Guy Tremblay. • Marqueur de genre « X » : le point sera abordé au tour de table par Mme Marie-Eve Beaulieu.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 28 NOVEMBRE 2023	Le procès-verbal du 28 novembre 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3 INFORMATION – RAPPEL / DÉCLARATION ANNUELLE D'INTÉRÊTS	Me Marie-Hélène Dufour de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joint à la rencontre. Me Dufour parcourt les documents déposés avec les membres en précisant qu'il s'agit d'un rappel concernant la déclaration annuelle d'intérêts. Elle rappelle notamment le cadre normatif, les modalités et la portée de la déclaration. Les différentes parties de la déclaration sont également présentées en faisant part de divers exemples. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles Me Dufour répond. Ils précisent que ce rappel est apprécié et qu'il s'agit d'une pratique à reconduire annuellement. Me Dufour quitte la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu

POINT 4 INFORMATION – RÉVISION DU PLAN DE MESURES D'URGENCE	M. François Tailleur de la vice-présidence stratégie marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. M. Leclerc rappelle le contexte ayant amené la révision du plan de mesures d'urgence, notamment le mode de travail hybride. M. Tailleur prend ensuite la parole et parcourt les documents déposés avec les membres. Il mentionne qu'une révision des rôles et des responsabilités des intervenants ainsi que le déploiement d'une nouvelle approche pour la gestion préventive des mesures d'urgence sont nécessaires. Ainsi, un groupe de travail dirigé par la CNESST et composé de différents ministères et organismes propose d'adopter une nouvelle structure des mesures d'urgence dans les édifices en mode hybride qui repose sur : • La responsabilisation individuelle des employés; • Un rôle plus actif des gestionnaires pour la promotion et la mise en œuvre; • La formation en mode autonome (disponible dans le système de gestion des apprentissages). La Société utiliserait donc la formation élaborée par la CNESST sous forme de 12 capsules d'une durée totale de 40 minutes qui contient des comportements à adopter. Il y aura également le maintien d'une équipe de coordination des mesures d'urgence adaptées (approche traditionnelle) pour le personnel en présentiel à temps plein et en nombre suffisant. Les gestionnaires joueront également un rôle pour assurer la mise en œuvre efficace des mesures d'urgence. Une des grandes lignes de l'approche concerne également l'identification, l'analyse et la priorisation des risques pour le personnel et la mise en œuvre des mesures spécifiques en fonction des risques. Par ailleurs, les établissements de la Société qui n'opèrent pas en mode hybride conserveront l'approche traditionnelle des mesures d'urgence. La trousse du gestionnaire contiendra les informations pour la formation des nouveaux employés. M. Tailleur fait également part des prochaines étapes de communication vers les gestionnaires et employés, dont les formations. Ces dernières seront accessibles dès le début de l'année pour permettre notamment au personnel en service direct à la clientèle de pouvoir les suivre avant la période accrue d'achalandage de la clientèle au printemps. Tout au long de la présentation, les membres partagent des idées et posent des questions auxquelles M. Tailleur répond, notamment sur les éléments qui pourraient être demandés aux mandataires de la Société en matière de mesures d'urgence dans leur établissement. À cet égard, l'équipe responsable de la coordination des mesures d'urgence sera en accompagnement auprès des équipes en relation avec les mandataires. Considérant ce qui est présenté, les membres approuvent les recommandations suivantes :	Dave Leclerc

	• Conserver, dans les établissements de la Société qui n’opèrent pas en mode hybride, l’approche traditionnelle des mesures d’urgence; • Adopter une nouvelle structure des mesures d’urgence dans les édifices en mode hybride qui repose sur la responsabilisation individuelle, la formation en mode autonome et un rôle plus actif des gestionnaires; • Adopter la formation développer par la CNESST. M. Tailleux quitte la rencontre.	
POINT 5 INFORMATION – RÉSULTATS DU SONDAGE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ	M. Olivier Bouchard de la vice-présidence stratégie marketing, sécurité routière et expérience employé se joint à la rencontre. Considérant que les membres ont pris connaissance du document déposé, ils échangent à l’égard des résultats issus du sondage expérience employé administré cet automne. Ainsi, leurs échanges portent plus précisément sur les sujets suivants : • Le taux de participation; • Les éléments les plus forts et les plus faibles; • Les principaux constats; • Le thème de la communication. À cet égard, diverses idées sont partagées pour bonifier les actions de communication; • Les prochaines étapes. Par ailleurs, M. Leclerc précise aux membres que le SCT lancera un sondage sur l’expérience employé en janvier prochain et que ce dernier contiendra 19 énoncés. À cet égard, M. Bouchard partage le fruit de ses échanges ayant eu lieu avec le SCT. Une communication de la Société précédera la diffusion du sondage du SCT.	Dave Leclerc

POINT 6 DÉCISION – CRÉDITS D'EXPÉRIENCE VPEN	M. Bouchard poursuit afin de partager aux membres la note déposée et faisant état de la stratégie proposée pour la reconnaissance des crédits d'expérience dans le cadre des embauches massives dans le domaine des technologies de l'information (TI). Il est précisé que la mesure présentée se veut exceptionnelle dans le présent contexte d'embauches massives à la VPEN et qu'elle doit être appliquée avec rigueur de façon à ne pas créer de précédents pouvant porter préjudice à d'autres employés embauchés préalablement à l'application de celle-ci ou dans d'autres vice-présidences. Considérant ce qui est présenté et discuté, les membres approuvent l'application de la stratégie particulière pour la reconnaissance des crédits d'expérience dans le cadre des embauches massives dans le domaine des TI.	Dave Leclerc
POINT 7 DÉCISION – QUESTIONNAIRE DE DÉPART	M. Bouchard parcourt la note déposée avec les membres. Il partage qu'à l'heure actuelle, la Société ne dispose pas d'outils ou de méthodes standardisées afin de recueillir des informations en lien avec le départ des employés. Cette information pourrait d'ailleurs apporter un éclairage complémentaire sur les pratiques de gestion de la Société et sur les principales causes de départ. Les différentes démarches ayant été déployées à cet effet sont présentées (projet pilote avec deux vice-présidences, étalonnage, plateforme identifiée pour prendre en charge le sondage, consultations effectuées, etc.). Ainsi, en considérant ce qui est proposé, les membres se disent en accord avec les recommandations suivantes : • Poursuivre la collaboration avec la VPEN pour automatiser l'alerte de départ à la DGRH; • Prévoir une séquence de communication afin de déployer le processus à l'ensemble de l'organisation; • Poursuivre le projet pilote auprès des deux vice-présidences en attendant le processus officiel. M. Bouchard quitte la rencontre.	Dave Leclerc

POINT 8 INFORMATION – SUIVI DE COMPTES CLIENTS / ÉTATS FINANCIERS	Mme Caroline Foldes-Busque de la vice-présidence expérience numérique se joint à la rencontre. Elle parcourt le document déposé avec les membres. Elle débute en mentionnant que trois nouvelles problématiques ont été identifiées, portant ainsi le total à 45. Elle précise que 27 topos devraient avoir été complétés et présentés avant la période des Fêtes. L'objectif est d'avoir complété les 45 à la fin janvier. Pour la séance de ce jour, trois redressements sont présentés aux membres pour approbation, incluant notamment les impacts clients et la période de redressement proposée pour chacun d'eux : <u>Redressements présentés</u> 1. Les factures permis présentées auraient dû être renouvelées automatiquement avec le prélèvement bancaire autorisé (PBA1), mais elles ont été mal converties et elles sont toujours impayées à ce jour. Les membres approuvent la recommandation qui vise à autoriser le privilège rapidement et à envoyer un relevé global au client, accompagné d'une lettre. 2. Les factures immatriculations présentées auraient dû être renouvelées automatiquement avec le PBA1, mais elles ont été mal converties et elles sont toujours impayées à ce jour. Les membres approuvent la recommandation qui vise à autoriser le privilège rapidement et à envoyer un relevé global au client, accompagné d'une lettre. Un appel sera fait aux clients-entreprises ayant les plus grands soldes. 3. Un véhicule non-renouvelé remis au commerçant n'est pas intégré dans les sommes dues du commerçant, malgré le fait que le service reçu donné au client indique que celui-ci doit payer ce montant au commerçant. Les membres approuvent la recommandation qui vise à autoriser le privilège et à transmettre les sommes dues aux commerçants. Ces montants s'ajoutent aux transactions non conformes en cours de traitement avec les commerçants. Les lettres génériques d'exception à transmettre aux clients sont présentées et les membres échangent sur l'organisation du travail entourant la préparation et l'envoi de ces documents. La direction générale des communications et des relations publiques élaborera des lettres d'exception qui nécessitent une approche client particulière et ce, dans un souci d'être rassurant pour la clientèle. Mme Foldes-Busque termine en partageant l'état de situation sur les comptes-clients, incluant les commerçants. Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Foldes-Busque répond.	Karl Malenfant

POINT 9 INFORMATION – PRÉFÉRENCE DE COMMUNICATION DES CLIENTS VS SAAQCLIC	Mme Foldes-Busque poursuit en présentant la note déposée aux membres. Elle débute en mentionnant qu'environ 40 % des clients ayant activé leur dossier en ligne ont choisi la préférence de communication électronique. Elle précise ensuite les divers éléments mis en place lorsqu'un client choisi la préférence de communication électronique. À cet égard, elle mentionne qu'un potentiel de deux lettres de rappel peuvent être déposées dans « Mes messages » lorsqu'un client n'a pas acquitté son avis de paiement de permis ou d'immatriculation avant l'échéance. Ainsi, les membres sont en accord avec le fait qu'il y ait ajout d'un courriel de rappel quelques jours avant l'échéance d'un avis de paiement. Par ailleurs, les membres précisent que les efforts requis devront être planifiés et convenus avec le comité de direction avant que soient mises en place des mesures visant à améliorer les pratiques. Par ailleurs, Mme Foldes-Busque précise qu'actuellement, il n'y a pas de validation par double saisie de l'adresse courriel. À ce jour, 1 % des notifications expédiées par courriel n'ont pu être livrées au destinataire. À cet effet, des validations auront lieu avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique afin de déterminer les mesures facilitantes qui pourraient être mises en place.	Karl Malenfant
POINT 10 INFORMATION – SUIVI DES PARTENAIRES ORGANISMES JUDICIAIRES	Mme Beaulieu et Mme Foldes-Busque parcourent avec les membres le document déposé et faisant état du suivi avec les organismes judiciaires. Ainsi, les arrimages réguliers et constructifs se poursuivent avec ces partenaires. Les membres échangent et posent des questions auxquelles Mme Beaulieu et Mme Foldes-Busque répondent.	Karl Malenfant
POINT 11 INFORMATION – ÉTAT DE SITUATION SUR LA COMMUNAUTÉ DES SUPER UTILISATEURS DANS L'ORGANISATION	Mme Suzie Coderre de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre. Elle parcourt le document déposé avec les membres. Elle partage notamment le rôle joué par les super utilisateurs (SU) au cours des phases de stabilisation et de consolidation de SAAQclic. Elle précise ainsi que la phase de consolidation a permis d'éprouver le modèle de communauté de pratique et d'ajuster certains aspects afin de mieux répondre aux besoins des équipiers. À cet effet, elle partage aux membres le fonctionnement de la communauté de pratique des SU, de même que la répartition des SU par vice-présidence. Les membres soulignent que des adaptations sont requises en termes d'organisation du travail et qu'un modèle sera à convenir dans un prochain comité de direction afin d'y fédérer l'ensemble des vice-présidences. De plus, le comité de direction devra être saisi de l'information relative à l'évolution du nombre de SU requis dans le temps, en fonction de l'évolution des besoins organisationnels. Mme Coderre quitte la rencontre.	Karl Malenfant

POINT 12 INFORMATION – CENTRE EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE	M. McKenzie et M. Leclerc partagent aux membres la présentation déposée et ayant été présentée à la dernière séance du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines en novembre dernier. Ainsi, en lien avec le virage effectué dans la posture des services en accès sécuritaire au réseau routier, les orientations pour penser et construire les centres en sécurité routière sont présentées. À cet égard, les plans d'aménagement du nouveau centre de services (CS) à Saguenay, de même que des images conceptuelles et les différentes zones du CS sont partagés aux membres. Des exemples qui permettront aux clients d'avoir une expérience en sécurité routière figurent également à la présentation, ainsi que les prochains projets de centres de sécurité routière prévus d'ici 2025.	Jean-Philippe McKenzie Dave Leclerc
POINT 13 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres : • Il revient sur les dernières séances du CAPA et du CA ayant eu lieu la semaine dernière et il partage sommairement les sujets abordés à ces occasions, notamment les contributions d'assurance 2025-2027, le budget 2024 et le cadre financier 2024-2028, l'optimisation des espaces au siège social et la campagne de notoriété SAAQclic. Le PDG remercie les équipes pour le travail accompli; • Il rappelle que le projet de loi visant à modifier le Code de la sécurité routière a été déposé vendredi dernier à l'Assemblée nationale et qu'à cette occasion, un mot de félicitations et de remerciements a été transmis de sa part aux équipes ayant été impliquées dans les travaux; • Le PDG revient sur les trois soirées SAAQ d'Opération Nez rouge tenues à la fin de la semaine dernière et au cours desquelles 86 employés de la Société ont participé bénévolement dans diverses régions du Québec; • Il partage les derniers suivis en lien avec le marqueur de genre « X »; • Il mentionne qu'une rencontre du Forum des dirigeants des grands organismes (G5) est prévue ce vendredi et il partage les principaux sujets qui y seront présentés; • Il termine en mentionnant que le Secrétariat aux emplois supérieurs a lancé une démarche de repérage et d'appui aux talents à haut potentiel. Il invite donc les membres à lui soumettre rapidement, le cas échéant, des candidates ou candidats de leur vice-présidence qui répondent aux conditions d'admission et qui pourraient être identifiés dans le cadre de cette démarche.	Éric Ducharme

POINT 14 TOUR DE TABLE	Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Elle revient sur les suivis demandés par le CAPA à la suite des présentations de la semaine dernière concernant le budget 2024 et le cadre financier 2024-2028; • Elle partage les derniers échanges tenus avec le Vérificateur général dans le cadre des travaux portant sur les états financiers. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne que les audiences au Tribunal administratif du travail se poursuivent; • Il revient sur l'infolettre transmise dans les derniers jours et il demande, pour les prochaines éditions, que les sujets soient partagés à l'avance afin que les arrimages requis puissent se faire au bon moment, notamment avec les divers partenaires. M. Leclerc partage les sujets suivants avec les membres : • Il mentionne qu'un exercice de suppression des postes vacants sera amorcé par la Direction générale des ressources humaines, en collaboration avec l'ensemble des vice-présidences; • Il partage aux membres les différentes statistiques en lien avec l'envoi de l'infolettre SAAQ. M. Simard partage le sujet suivant avec les membres : • Il partage que le mois de décembre devrait être le meilleur mois en termes d'appels répondus depuis le déploiement. D'ailleurs, des rencontres auront lieu dans les prochains jours avec les équipes concernées pour souligner le tout, notamment. Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Elle partage les informations les plus récentes en lien avec le marqueur de genre « x » et précise les impacts associés. Elle fait également part des prochaines étapes visant à informer les employés dans les différents points de services; • L'équipe des affaires juridiques ira vers les différents secteurs de l'organisation dans le contexte de la réorganisation administrative ayant eu lieu dans les dernières semaines afin de d'identifier les modifications à apporter au Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec; • Elle fait part d'un nouveau rapport diffusé par le Protecteur du citoyen à l'égard des mécanismes de divulgation des actes répréhensibles. M. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage les derniers échanges tenus avec Services QC en lien avec la consolidation du réseau;	Comité de direction

	• Il mentionne que les équipes sont en accompagnement auprès des mandataires dans le contexte de la fermeture d'année financière; • De nombreuses candidatures ont été reçues dans le cadre des processus de dotation visant à pourvoir les postes de Directeur de l'accompagnement et de l'expertise en santé et de Directeur de l'accompagnement et de l'expertise des comportements à risque; • Il termine en mentionnant que les dotations en vue de l'ouverture du nouveau centre de services à Montréal se poursuivent et vont bon train. Mme Foldes-Busque et M. Malenfant partagent les sujets suivants avec les membres : • Des précisions sont apportées en lien avec la mise en production prévue le 17 décembre prochain; • Les travaux en cours avec le Vérificateur général demandent des efforts importants pour les équipes. À cet effet, considérant la priorité accordée à ces travaux, il est possible que certains dossiers prennent du retard. Un suivi sera fait à cet égard au comité de direction; • Des préoccupations sont partagées en lien avec l'évolution de la solution des centres de contacts clients (Genesis), à la suite d'une rencontre tenue avec Bell dans les derniers jours; • Un suivi sera fait cette semaine avec IBM en lien avec l'infrastructure.	
POINT 15 DIVERS	Aucun sujet n'est ajouté.	
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
POINT 16.1 SUIVI DES DOSSIERS À PRÉSENTER AU COMITÉ DE DIRECTION SAAQ	Le tableau des dossiers à présenter au comité de direction SAAQ est déposé.	Comité de direction
POINT 16.2 TABLEAU SUIVI DES RÈGLEMENTS, DÉCRETS ET ARRÊTÉS MINISTÉRIELS	Le tableau Suivi des règlements, décrets et arrêtés ministériels est déposé.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 16.3 SUIVI – RÉOLUTION LETTRES MITIGATION	Le document Résolution Lettres mitigation est déposé.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 16.4 SUIVI – RÉCUPÉRATION DES SOMMES CHEZ LES MANDATAIRES	Le document Récupération des sommes chez les mandataires est déposé.	Jean-Philippe McKenzie

POINT 16.5 POLITIQUE DU POUVOIR DÉLÉGUÉ / CONTRATS ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES (10.52)	Le document Politique du pouvoir délégué / Contrats acquisition de biens et de services (10.52) est déposé.	Francine Lépinay
POINT 16.6 SUIVI DES ETC / 30 NOVEMBRE 2023	Le document Suivi des ETC au 30 novembre 2023 est déposé.	Francine Lépinay
POINT 16.7 APPROVISIONNEMENT MASQUES ET TEST COVID	Le document Approvisionnement masques et test COVID est déposé.	Dave Leclerc
POINT 10 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 16 janvier, 9h	

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION SAAQCLIC

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 16 mai 2023

VERSION ADOPTÉE

Participant·es et participant·s :

Éric Ducharme, président-directeur général

Marie-Eve Beaulieu, VPAJC

Francine Lépinay, VPCAFCO

Dave Leclerc, VPSMSREE

Karl Malenfant, VPEN (absent)

Jean-Philippe McKenzie, VPASRR

Martin Simard, VPSA

Guy Tremblay, VPCRSV

Invités: Caroline Foldes-Busque, VPEN

(En remplacement de M. Karl Malenfant)

Sin-Bel Khuong, directrice générale

Geneviève Pouliot, adjointe exécutive, BPDG

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 PROCÈS-VERBAL DU 9 MAI 2023	Le procès-verbal du 9 mai 2023 est adopté.	Comité de direction
POINT 3	SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général partage les sujets suivants avec les membres : • Il partage le pouls de ses visites effectuées la semaine dernière dans les centres de service de Drummondville, St-Hyacinthe et Granby et au service de contrôle routier St-Hyacinthe. • Le PDG mentionne qu'il sera en déplacement mardi prochain et que le Comité de direction se tiendra donc en teams. Il profitera de sa présence à Montréal pour aller visiter le centre de services Henri-Bourassa. • M. Ducharme revient sur sa présence, de même que sur celles de M. Guy Tremblay et M. Dave Leclerc au colloque de l'Association des directeurs de police du Québec qui s'est tenu le 10 mai dernier. • M. Ducharme partage les grandes lignes de ses échanges tenus avec M. Frédéric Guay, sous-ministre au ministère des Transports et de la Mobilité durable au sujet de la gestion et de l'administration des radars photos. • Il partage également les grandes lignes de ses échanges tenus avec la sous-ministre du ministère de la Langue française, Mme Juliette Champagne au sujet de l'entrée en vigueur, le 1^{er} juin 2023, des dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> relatives au devoir d'exemplarité de l'État. Les éléments nécessaires à l'implantation de ces dispositions seront déployés dans l'organisation, tant du côté du service aux clients que du côté des communications.	Éric Ducharme

POINT 3 SUJETS DU PRÉSIDENT (SUITE)	• Une rencontre avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable est prévue ce vendredi. Les sujets suivants devraient y être abordés : ○ Suivi SAAQcllc; ○ Stratégie pour le dévoilement du bilan routier 2022; ○ Projet de Règlement sur les points d'inaptitudes et amendes; ○ Impacts anticipés de l'entrée en vigueur des dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> relatives au devoir d'exemplarité de l'État, à compter du 1^{er} juin 2023. • Le PDG partage la séquence proposée pour la présentation à venir au conseil d'administration de ce jeudi pour le sujet relié au suivi du déploiement SAAQcllc.	
POINT 4 TOUR DE TABLE	M. Martin Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Une ressource de la vice-présidence participe au congrès annuel de l'International Registration Plan (IRP) qui se déroule du 16 au 19 mai 2023. Les idées qui y sont recueillies et qui pourraient être pertinentes pour la Société seront partagées au comité de direction, notamment en ce qui a trait aux droits d'immatriculation. • L'inventaire ayant été accumulée dans le traitement des rapports d'accident dans les derniers mois a considérablement diminué, de sorte que le niveau atteint reflète un retour à la normale. Ainsi, quelques ressources qui étaient affectées au traitement de ces rapports ont été affectées en renfort au traitement des changements d'adresse. M. Jean-Philippe McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Une rencontre avec tous les employés et gestionnaires de la vice-présidence est prévue demain afin de faire le bilan des dernières semaines et donner de la perspective d'ici les vacances. • L'impression des avis d'immatriculation pour le mois de juin est en cours. Un arrêt des impressions a été nécessaire au cours de la fin de semaine considérant une anomalie observée. Le tout a été résolu rapidement. • Les équipes sont à approfondir le cas d'un client ayant mentionné à la radio qu'il s'était fait intercepter par un policier et que ce dernier l'avait informé que son véhicule, acheté chez un commerçant, n'était pas immatriculé à son nom. • Les directeurs généraux sont à confirmer les priorités des anomalies du plan d'action de la VPEN et les impacts sur le plan de reprise et les effectifs. Des mesures de mitigation sont en cours d'élaboration.	Comité de direction

POINT 4 TOUR DE TABLE (SUITE)

Mme Marie-Eve Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres :

- L'entente avec la Ville de Montréal concernant la taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade pour le financement du transport collectif de personnes a été signée par les parties. L'entente précédente était échue depuis juin 2021. L'entente de la Ville de Montréal est rétroactive et prendra fin une fois celle avec la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) en vigueur.
- Les équipes juridiques accompagnent la vice-présidence à l'expérience numérique dans l'interprétation des clauses contractuelles qui concernent la période de stabilisation de la solution numérique.

Mme Caroline Foldes-Busque partage les sujets suivants avec les membres :

- Elle partage le suivi des travaux reliés au mandat relié à l'examen du déploiement et la période de stabilisation de SAAQclic.

M. Dave Leclerc partage les sujets suivants avec les membres :

- Il rappelle la possibilité d'octroyer des congés pour grande disponibilité à certains cadres. Les membres échangent à cet égard. Il est convenu qu'une proposition soit déposée dans un prochain comité de direction.

M. Guy Tremblay partage les sujets suivants avec les membres :

- L'adaptation des contrôleurs routiers au nouveau système se poursuit.
- Une anomalie a été détectée dans le calibrage du programme de reconnaissance des bons comportements pour PEVL et CVL. Les équipes travaillent sur la mise en place de la résolution.
- Il semble y avoir une nouvelle tendance de la part des corps policiers à valider davantage les informations lorsqu'il y a une inscription au dossier du conducteur ou du véhicule.

Mme Francine Lépinay partage les sujets suivants avec les membres :

- Les travaux visant à soutenir l'équipe des finances dans l'appropriation de la nouvelle solution numérique se poursuivent. Une équipe dédiée a d'ailleurs été mise en place en début de semaine et une ressource de la Tribu Finances a été identifiée pour soutenir l'équipe.
- Les équipes sont à travailler la fermeture des résultats financiers du premier trimestre 2023 qui seront présentés au CAPA du 21 juin prochain. Pour compléter l'exercice, un soutien de la Tribu Finances sera nécessaire afin de régulariser les anomalies entourant les écritures comptables.
- Des rencontres sont à venir avec le ministère des Finances et le Secrétariat du conseil du Trésor afin de convenir d'une stratégie financière faisant suite aux déficits de la Société ainsi que des cibles d'effectifs.

POINT 5 DIVERS

Aucun sujet n'est ajouté.

POINT 6 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction SAAQclic est le 30 mai à 10h.	