

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

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 CASA POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	Il poursuit ensuite avec le sommaire du chantier et l’appréciation des indicateurs du chantier par 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.	Karl Malenfant
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	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
POINT 5 CASA POINT 5.1 INFORMATION – SUIVI DU PROJET (SUITE)	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. - 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.	Karl Malenfant

Sujet	Information / Commentaires	Responsable
	○ Gestion de l'entente au vert (évolution normale) : L'Alliance entend respecter le 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.	