
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 433
Tenue à Québec, salle du conseil d'administration
333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage
Le 19 septembre 2019, à 9 h
Adopté le 24 octobre 2019

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Lorna Telfer, présidente du conseil d'administration
- M^{me} Nathalie Tremblay, présidente et chef de la direction
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M^{me} Brigitte Corbeil, membre
- M. Christian Cyr, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M. Conrad Lord, membre
- M. François Geoffrion, membre
- M. Jude Martineau, membre
- M. Michel R. Saint-Pierre, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- M. Dave Leclerc, vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général
- M^{me} Véronique Pelchat, adjointe au secrétaire général

EST ABSENTE :

- M^{me} Sylvie Thivierge, membre

INVITÉS :

- M. Yves Frenette, vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance
- M. Karl Malenfant, vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA
- M^{me} Gisèle Gauthier, directrice des affaires juridiques

1. PRÉLIMINAIRES

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

Le secrétaire général constate le quorum pour la tenue de la présente séance.

1.2 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Sur proposition formulée, l'ordre du jour est adopté par les membres du conseil d'administration (CA) sans modification.

2. PROCÈS-VERBAL D'UNE SÉANCE ANTÉRIEURE ET PLAN DE TRAVAIL

2.1 Adoption du procès-verbal de la séance tenue le 18 juin 2019

Sur proposition formulée, le procès-verbal de la séance du 18 juin 2019 est adopté sans modification.

2.2 Suivi du plan de travail

Les membres du CA font l'étude du plan de travail. La planification est respectée.

3. DÉPÔT DE DOCUMENTS

Les documents suivants sont déposés au procès-verbal, sous la cote A-3 du 19.09.19 :

- la liste des procès-verbaux adoptés;
- le projet de calendrier 2020.

4. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration (PCA) souhaite la bienvenue aux membres. Elle partage avec eux les conclusions d'un article du Harvard Business Review portant sur les conversations hors réunion.

Elle mentionne que, avant d'ouvrir une discussion hors réunion, il est important de se poser trois questions, soit :

1. Est-ce que le fait d'engager une discussion est le bon moyen pour atteindre mon objectif?
2. Qui dois-je inclure dans la discussion?
3. Qui dois-je informer des résultats de ma discussion?

Elle précise que la démarche doit être bénéfique pour l'organisation.

5. RAPPORT DES COMITÉS

5.1 Rapport de la séance conjointe du comité des technologies de l'information et du comité actif-passif et vérification (17 septembre 2019)

La présidente du comité des technologies de l'information et le président du comité actif-passif et vérification informent les membres du CA des points discutés lors de la séance tenue à Québec, le 17 septembre 2019. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 a) du 19.09.19.

5.2 Rapport du comité actif-passif et vérification (17 septembre 2019)

Le président du comité actif-passif et vérification informe les membres du CA des points discutés lors de la séance tenue à Québec, le 17 septembre 2019. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 b) du 19.09.19.

5.3 Rapport du comité de gouvernance et d'éthique (18 septembre 2019)

Le président du comité de gouvernance et d'éthique informe les membres du CA des points discutés lors de la séance tenue à Québec, le 18 septembre 2019. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 c) du 19.09.19.

6. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

La présidente et chef de la direction (PCD) fait le point sur les sujets suivants et répond aux questions des membres.

6.1 Suivi de la performance au 30 juin 2019

Les résultats du premier semestre sont positifs.

Bilan routier

Le bilan routier présente une amélioration, incluant une projection pour les mois de juillet et août.

La PCD mentionne le risque que la cible du taux de dépistage des conducteurs à risque ne soit pas atteinte d'ici 2020

Services à la clientèle

La PCD attire l'attention des membres sur la problématique en matière de rétention pour le personnel travaillant en centres d'appels, causant une difficulté d'atteindre les résultats visés au téléphone sans toutefois avoir d'impact sur le taux de satisfaction des clients et sur le nombre de plaintes.

La Direction réfléchit aux moyens à mettre en place afin d'améliorer la rétention, notamment en organisant leur travail différemment.

Ressources humaines

La PCD mentionne que les résultats du sondage sur le climat organisationnel sont excellents et qu'ils seront présentés en octobre 2019 aux membres du comité des clientèles et ressources humaines.

Le défi demeure de garder un équilibre en tenant compte de la capacité et de la charge de travail pour conserver leur mobilisation et un faible taux de roulement.

La PCD indique que le Tribunal administratif du travail a rendu son jugement cet été en affirmant que le gouvernement du Québec avait négocié de bonne foi avec la Fraternité des constables du contrôle routier du Québec dans le cadre du renouvellement de leur convention collective.

Partenaires

La PCD rappelle qu'un sondage est mené annuellement auprès de partenaires de la Société pour connaître leur satisfaction en regard de leurs relations avec l'organisation.

Pour les deux partenaires ayant évoqué que leur collaboration avec la Société pourrait être bonifiée, la Société est déjà en action.

Finances

La PCD précise que, tel que prévu considérant l'implantation de CASA, les données financières au 30 juin 2019 sont en cours de production et qu'elles seront présentées au comité actif-passif et vérification le 16 octobre 2019.

Elle précise toutefois que, basé sur les années précédentes, elle n'anticipe aucun risque particulier.

6.2 Priorités 2019

À la suite de la revue des priorités faites avec l'équipe de direction, la PCD n'anticipe rien qui mettrait la Société à risque de devoir ajuster ses priorités 2019.

Les dossiers cheminent, tel que prévu. Aucun nouveau chantier n'est prévu d'ici la fin de l'année.

La PCD attire l'attention des membres sur la transformation de la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier qui est débutée. Dans le contexte de l'implantation de CASA (décembre 2021) et du centre de relation clients (2020), la transformation vise principalement à :

- revoir les modèles de centre de services intégrés;
- réviser l'organisation administrative;
- adapter les profils de compétence et de cheminement de carrière.

La vision qui émanera de ces travaux sera présentée aux membres du comité des clientèles et ressources humaines.

Attention particulière

La Société suit attentivement :

- Le projet de loi sur le taxi, dont l'adoption est visée en octobre

- Le projet Accès UniQc
 - L'objectif de ce projet est de créer une solution d'authentification du citoyen pour accéder à l'ensemble des services en ligne du gouvernement.
 - La PCD souligne que l'échéancier d'implantation de cette solution gouvernementale, qui est sur le chemin critique des bénéfices de CASA (augmentation de l'utilisation des services en ligne), ainsi que celui de la L2 de CASA devraient être alignés.

6.3 Plan stratégique 2021-2023

La PCD mentionne que le prochain plan stratégique couvrira une période plus courte que le plan actuel, soit de 2021 à 2023, puisque l'ensemble des ministères et organismes est invité par le Secrétariat du Conseil du Trésor à arrimer leur plan stratégique avec les orientations gouvernementales et l'échéancier électoral.

L'exercice d'élaboration du plan stratégique débutera cet automne et impliquera les membres du CA, l'équipe de direction, les partenaires d'affaires, les gestionnaires et les employés. Comme dans l'exercice précédent, un consultant externe accompagnera l'organisation et des validations seront faites auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour assurer l'alignement avec le gouvernement.

Des ateliers de travail réuniront l'équipe de direction et les membres du CA aux mois de février et de septembre 2020.

La Direction vise une adoption du plan stratégique par les membres du CA en octobre 2020.

Les membres du CA se disent à l'aise avec la démarche proposée.

6.4 Autres éléments de suivi

La PCD fait le point sur les sujets suivants :

Couverture médiatique

La PCD mentionne que quelques sujets ont été abordés dans les médias, sans toutefois présenter de risques particuliers.

Dossiers en lien avec le gouvernement

Véhicules militaires

La PCD rappelle que, selon la loi, les véhicules militaires, qui sont identifiés comme étant des véhicules hors route, ne peuvent circuler sur le chemin public. Or, la Société a constaté que des véhicules militaires hors route ont néanmoins été immatriculés et circulent sur la voie publique puisque les documents présentés lors de l'immatriculation ne permettaient pas clairement de les identifier.

Elle spécifie qu'il y a 255 véhicules militaires qui circulent actuellement sur le réseau routier et que le taux d'accidents pour ce type de véhicule est très bas.

La Société a trouvé une solution pour permettre aux propriétaires d'un véhicule militaire de circuler légalement sur les routes du Québec, tout en assurant la sécurité routière, en attendant que la loi puisse être modifiée.

Ainsi, le ministre des Transports a signé un arrêté ministériel pour permettre aux véhicules militaires de circuler dans les zones où la limite de vitesse est de 70 km/h ou moins.

Les travaux et les discussions se poursuivent pour raffiner davantage la solution tout en assurant la sécurité routière.

Rencontre avec le cabinet du ministre des Transports

La PCD a rencontré des membres du cabinet du ministre des Transports dans la semaine du 9 septembre 2019.

Deux principaux sujets ont été abordés, soit :

- **CASA**
 - Le projet progresse et la date confirmée de décembre 2021 pour la livraison 2 (L2) de CASA ne présente pas d'enjeu. Elle a réitéré la capacité pour la Société de respecter ses engagements :
 - aucune augmentation de la tarification administrative pour le citoyen en lien avec le projet;
 - remboursement du déficit cumulé en 2028, tel que prévu à l'entente avec le ministère des Finances.
- **Bonifications à la couverture d'assurance**
 - Une proposition de projet de loi qui vise notamment à bonifier la couverture d'assurance sans augmenter les coûts pour les clients a été présentée. Elle a été reçue avec ouverture et intérêt.
 - Les travaux se poursuivront cet automne avec une hypothèse préliminaire de dépôt en début 2020.

Dépôt du rapport annuel de gestion 2018

Le rapport annuel de gestion 2018 de la Société a été déposé à l'Assemblée nationale le 17 septembre 2019. La PCD souligne que la date de dépôt n'a suscité aucune question.

7. CASA – SUIVI DE LA LIVRAISON 2

Le vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA et le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance se joignent aux membres. Ils déposent au procès-verbal, sous la cote A-7 du 19.09.19, une présentation sur le suivi du projet CASA.

Les vice-présidents font un retour sur l'échéancier global préliminaire et présentent les travaux réalisés depuis le dernier CA, soit le 18 juin 2019. Ils précisent qu'une rencontre est prévue avec les quelque 500 équipiers la journée même pour leur brosser un portrait de la situation.

Les vice-présidents résument les résultats de l'analyse préliminaire des options pour la fenêtre de déploiement de la livraison de la L2. Ils informent les membres de l'option retenue, soit un déploiement au 31 décembre 2021. En lien avec cette date, ils présentent une actualisation des risques, en date du 9 septembre 2019, soit :

- 73 % des risques évalués comme étant faible;
- 27 % des risques évalués comme étant modéré;
- Aucun risque évalué comme étant élevé.

Ils exposent l'échéancier global du projet et informent les membres de la date de livraison retenue, soit décembre 2021.

Les vice-présidents présentent une évaluation préliminaire des bénéfices quantifiables ainsi que les bénéfices stratégiques additionnels non quantifiables.

En terminant, ils exposent les conclusions de l'évaluation de la rentabilité CASA :

- la rentabilité du projet de 6,3 %;
- aucun enjeu contractuel;
- aucune augmentation de tarif administratif pour le citoyen;
- aucune demande budgétaire additionnelle pour 2019;
- les discussions relatives au partenariat d'affaires sont en cours et devraient se terminer d'ici décembre 2019;
- prochaine mise à jour : décembre 2019.

Tout au long de la présentation, les membres posent leurs questions et les vice-présidents y répondent. Les membres se disent satisfaits de l'information reçue et confirment leur appui aux suites à donner au projet.

8. RISQUES DE DIVULGATION DE DONNÉES SENSIBLES – PROTECTIONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA et le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance déposent au procès-verbal, sous la cote A-8 du 19.09.19, une note et une présentation sur les risques de divulgation de données sensibles – Protection des renseignements personnels.

Les vice-présidents rappellent qu'au cours des derniers mois, des événements relatifs à la sécurité de l'information numérique se sont produits dans des entreprises tant privées que publiques. Ils mentionnent que la Société n'est pas à l'abri de ce type d'incidents.

Ils informent les membres que dès le premier événement, la Société a mis en place une table de travail afin d'analyser l'état des lieux, de réévaluer les risques et de proposer des mesures appropriées.

Ils précisent que, à la suite des travaux de cette table, le niveau de risque initialement évalué à « moyen » (janvier 2019) demeure inchangé.

En conclusion, les vice-présidents mentionnent que :

- la Société gère bien les risques associés à la divulgation de données sensibles;
- plusieurs mécanismes de gouvernance sont en place afin d'assurer la sécurité de l'information numérique;

- la Société s'est bien outillée depuis les cinq dernières années et qu'elle continue d'investir en la matière.

Toutefois, ils précisent que, malgré tous les processus en place, la Société n'est pas à l'abri de gestes malveillants. Ainsi, elle demeure alerte et prend au sérieux toute information portée à sa connaissance.

Le vice-président aux technologies de l'information et chef de projet CASA et le vice-président aux ressources humaines, aux finances et à la performance quittent la séance.

9. **RÈGLEMENT SUR LES DÉLÉGATIONS DE POUVOIRS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC – RÉOLUTION**

La directrice des affaires juridiques se joint aux membres. Elle dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 du 19.09.19, une note sur le Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société, les modifications proposées au règlement, un projet de résolution et le règlement modifié.

La directrice des affaires juridiques mentionne que le règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société doit être ajusté pour tenir compte :

- des modifications qui ont été apportées à la structure administrative des vice-présidences;
- des modifications qui ont été récemment apportées au Code de la sécurité routière ainsi qu'à certains de ses règlements;
- des changements de délégation qui ont été effectués pour l'exercice de certains pouvoirs attribués à la Société.

Les membres du CA sont en accord avec la recommandation. L'approbation de la résolution suivante est donc proposée par monsieur Conrad Lord et appuyée par madame Louise Champoux-Paillé :

Résolution

ATTENDU QUE le Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec doit être ajusté pour tenir compte des modifications qui ont été apportées à la structure administrative des vice-présidences de la Société au cours des années 2018 et 2019, lesquelles ont mené à la modification de la dénomination de certaines unités administratives;

ATTENDU QUE le Règlement doit être ajusté pour tenir compte des modifications récentes apportées au Code de la sécurité routière ainsi qu'à certains de ses règlements;

ATTENDU QUE le Règlement doit être ajusté également pour tenir compte des changements de délégation qui ont été effectués pour l'exercice de certains pouvoirs attribués à la Société;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration adopte les modifications apportées au Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec telles que présentées dans le Règlement ci-joint.

Résolution AR-3020 du 19.09.19

La directrice des affaires juridiques quitte la séance.

**10. TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DES RAPPORTS D'ACCIDENT PAR LES CORPS POLICIERS –
RÉSOLUTION**

Le vice-président aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière et secrétaire général dépose au procès-verbal, sous la cote A-10 du 19.09.19, une note sur la transmission électronique des rapports d'accident par les corps policiers municipaux et un protocole d'entente avec l'Association des directeurs de police du Québec pour la période 2019-2021.

Le vice-président et secrétaire général recommande aux membres d'accorder une aide financière aux corps de police municipaux, membres de l'Association des directeurs de police du Québec, pour le développement de la transmission électronique des rapports d'accident.

Pour appuyer sa recommandation, il présente les résultats d'une analyse effectuée par la Direction en lien avec un tel financement, soit :

- des économies annuelles nettes de l'ordre de 221 200 \$ (en date de 2017);
- l'amélioration de la qualité des données;
- l'obtention d'un bilan routier presque en temps réel;
- l'alimentation de la cartographie des accidents;
- la simplification de l'échange des données avec les partenaires.

Les membres du CA sont en accord avec la recommandation. L'approbation de la résolution suivante est donc proposée par madame Corinne Charette et appuyée par monsieur Christian Cyr :

Résolution

ATTENDU QUE le financement de la saisie électronique des rapports d'accident permet de réaliser des économies annuelles nettes de plus de 200 000 \$, d'améliorer la qualité des données, d'obtenir un bilan routier presque en temps réel, d'alimenter la cartographie des accidents et de simplifier l'échange des données avec les partenaires;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration accorde aux corps de police municipaux, membres de l'Association des directeurs de police du Québec (ADPQ), une aide financière maximale de 1 040 000 \$ pour le développement de la transmission électronique des rapports d'accident;

QUE le conseil d'administration entérine le protocole d'entente avec l'ADPQ spécifiant les critères et les modalités de remboursement aux différents corps policiers municipaux pour la période 2019-2021.

Résolution AR-3021 du 19.09.19

11. AUTRES SUJETS

Aucun sujet n'est inscrit pour ce point à l'ordre du jour.

12. PROCHAINE SÉANCE DU CONSEIL

La prochaine séance du CA se tiendra à Montréal, le 24 octobre 2019, à 9 h.

13. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Les membres du CA se réunissent à huis clos avec la présidente et chef de la direction.

14. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres du CA se réunissent à huis clos.

15. LA SÉANCE EST LEVÉE À 12 H 15

Présidente



Secrétaire général