

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. [REDACTED] 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.	