

PROCÈS VERBAL DU COMITÉ DE DIRECTION

Société de l'assurance automobile du Québec
Séance du 24 septembre 2024

Version adoptée

Participantes et participants :

Éric Ducharme, président-directeur général
Marie-Eve Beaulieu, VPAJC
Caroline Foldes-Busque, VPEN
Francine Lépinay, VPCAFCO
Jean-Philippe McKenzie, VPASRR
Martin Simard, VPSA
Guy Tremblay VPCRSV

Invités:

Steve Bolduc (Teams), VPEN
Sandrine Bellenfant, VPCAFCO
Sébastien Boiteux, VPAJC
Carl Gauthier, VPCRSV
Dany Gravel, VPEN
Lucie Paradis, VPSA
Danny Pageau, VPEN
Éric Martin, VPEN
Guillaume Morand, VPAJC
Karine Morneau, VPASRR
Marc-André Toupin, VPCAFCO

Invités permanents : Geneviève Pouliot, Bureau du président-directeur général
 François Sauvageau, DGAIEP

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 <i>Divers</i> par M. Martin Simard : Suivi de l'exercice en cours concernant les dotations.	Comité de direction
POINT 2 ADOPTION DES PROCÈS-VERBAUX DU 10 ET 17 SEPTEMBRE 2024	Les deux procès-verbaux sont adoptés.	Comité de direction
POINT 3 DÉCISION – REDDITION DE COMPTES EN VERTU DE LA LGCE	M. Marc-André Toupin de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel de joint à la rencontre afin de présenter aux membres les informations relatives à la reddition de comptes en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE) pour la période du 1 ^{er} au 31 août 2024. Les membres échangent notamment en ce qui concerne le projet d'optimisation du siège social et les perspectives à cet égard, puis ils approuvent la reddition de comptes.	Francine Lépinay
POINT 4 INFORMATION – REDDITION DE COMPTES SEMESTRIELLE DES CONTRATS ET ENTENTES S1	M. Toupin poursuit en présentant aux membres la reddition de comptes semestrielle des contrats et des ententes pour le premier semestre de l'année 2024. Il partage le bilan au 30 juin 2024 pour l'ensemble de l'organisation incluant les différents indicateurs, puis il précise que des rencontres auront lieu avec les différentes vice-présidences sous peu afin que leur soient partagés leurs résultats et les zones d'amélioration. M. Toupin quitte la rencontre.	Francine Lépinay

POINT 5 INFORMATION - EXAMEN DES DÉPENSES	Mme Francine Lépinay présente aux membres la note déposée et qui résume les mesures budgétaires identifiées par la Société pour les années 2026-2027 à 2029-2030 récemment transmises au ministère des Transports et de la Mobilité durable. Il est également précisé par Mme Lépinay que ces mesures représentent des efforts importants pour la Société considérant qu'elles s'ajoutent aux réductions de dépenses sur lesquelles la Société s'est déjà engagée en janvier dernier. À cet effet, il est mentionné que le déploiement et la réalisation de certaines des mesures d'optimisation indiquées demeurent sous réserve de l'adoption d'orientations gouvernementales en matière de niveau de service aux clients. Les membres échangent sur les différentes mesures prévues et partagent différentes idées à cet égard.	Francine Lépinay
POINT 6 INFORMATION - TRAVAUX DES RÔLES DE SÉCURITÉ	M. Steve Bolduc de la vice-présidence à l'expérience numérique, Mme Sandrine Bellenfant de la vice-présidence aux contributions d'assurance, finances et contrôle organisationnel, M. Carl Gauthier de la vice-présidence du contrôle routier et sécurité des véhicules, Mme Karine Morneau de la vice-présidence de l'accès sécuritaire au réseau routier et Mme Lucie Paradis de la vice-présidence des services aux assurés se joignent à la rencontre. M. McKenzie débute en mentionnant que l'objectif de la présentation est de partager l'étendue des travaux réalisés depuis les derniers mois en ce qui concerne la gestion des rôles dans l'organisation, de même que les travaux qui demeurent à réaliser. À tour de rôle, et à l'aide du document déposé, les invités présentent les travaux terminés, de même que ceux en cours et à terminer d'ici le 31 octobre prochain dans chacune de leur vice-présidence. Tout au long des échanges, les membres posent des questions auxquelles les invités répondent. Ainsi, lorsque les travaux de la phase 1 seront terminés (gestion des rôles : fin prévue le 31 octobre), ceux concernant la phase 2 (gestion des tâches incompatibles) pourront s'amorcer. Dans une perspective de suivre l'avancement de ces travaux importants dans le contexte de la production des états financiers, il est demandé qu'un état de situation soit déposé au comité de direction à la fin octobre. Les invités quittent la rencontre, à l'exception de M. Gauthier qui demeure pour le point suivant.	Francine Lépinay Jean-Philippe McKenzie

POINT 7 INFORMATION - AMBITION, MISSION, VALEURS ET APPROCHE STRATÉGIQUE D'AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER DE LA VPCRSV	M. Tremblay débute en partageant aux membres les éléments de contexte ayant amené l'actualisation de l'ambition de la vice-présidence au contrôle routier et à la sécurité des véhicules (VPCRSV). Il souligne les travaux importants ayant été réalisés dans les derniers mois par ses équipes. M. Gauthier prend ensuite la parole afin de présenter la démarche ayant été entreprise afin d'en arriver à cette proposition. Il présente ainsi aux membres l'actualisation de l'ambition, de la mission et des valeurs de la VPCRSV. Les membres échangent, notamment quant au libellé « mission ». Une idée est également partagée dans l'objectif de faire ressortir encore davantage la sécurité des véhicules, composante essentielle de la sécurité routière, dans le mandat de la VPCRSV. M. McKenzie illustre le tout avec un exemple concernant le processus d'immatriculation d'un nouveau type de véhicule : 1. La VPCRSV confirme que le véhicule en question répond aux normes de sécurité et qu'il peut circuler sur le réseau routier; 2. La VPCAFCO confirme ensuite la tarification et la contribution d'assurance associées au type de véhicule; 3. Finalement, la VPASRR s'assure d'immatriculer les véhicules du même genre. M. Gauthier termine en présentant le plan de déploiement prévu pour faire connaître l'actualisation présentée et l'approche stratégique d'amélioration du bilan routier. M. Gauthier quitte la rencontre.	Guy Tremblay
--	---	---------------------

POINT 8 DÉCISION - ORIENTATIONS BUDGÉTAIRES POUR LA GESTION DES MANDATAIRES EN 2025	M. McKenzie parcourt avec les membres la note déposée au sujet des orientations budgétaires proposées pour la gestion des mandataires en 2025. Il présente d'abord l'évolution de la rémunération des mandataires depuis 2019, puis il partage les mesures d'économies envisagées pour 2025. M. McKenzie précise que le budget 2024 sera respecté et que des économies potentielles d'environ 2M\$ sont prévues si les hypothèses se concrétisent. De plus, les économies qui seront réalisées en 2024, conjuguées aux mesures d'économie 2025 présentées génèrent une économie totale estimée à 3,4 M\$ pour l'année financière 2025. En tenant compte d'une indexation estimée à 0,6 M\$ (2,4%), le budget pour l'année 2025 pourrait s'établir à environ 24,2M\$. Suivant ce qui est présenté et considérant le contexte budgétaire actuel de la Société et les risques associés à la réaction des mandataires, les membres approuvent les orientations proposées. De plus, une rencontre sera tenue avec l'ensemble des mandataires avant le 2 octobre 2024 pour présenter les nouveaux paramètres financiers en vue du renouvellement des contrats 2025. Les membres précisent l'importance d'avoir les lignes de communication afférentes et d'impliquer l'équipe des relations publiques advenant un intérêt médiatique sur le sujet.	Jean-Philippe McKenzie
POINT 09 INFORMATION - LIVRAISON MAJEURE OCTOBRE 2024 - STRATÉGIE D'IMPLANTATION	MM. Éric Martin et Danny Pageau de la vice-présidence de la vice-présidence à l'expérience numérique se joignent à la rencontre afin de présenter un résumé de la livraison majeure prévue le 6 octobre prochain. Il s'agit d'une mise à jour technique essentielle afin de garder la solution CASA à jour. Un arrêt de services complet est prévu du samedi 5 octobre, 22 h au dimanche 6 octobre, 18 h. La durée de non-disponibilité des services peut être amenée à diminuer d'ici le 6 octobre en fonction des tests à réaliser en préproduction. Les membres demandent que soit mise en place la cellule préventive de gestion, comme cela fut le cas pour les exercices de bascule réalisés en mai et septembre dernier. Il est aussi demandé que soit réalisé un étalonnage auprès des grands organismes pour analyser la façon dont sont gérées les mises en production, telle que leur fréquence et leur mode. Les invités quittent la rencontre.	Caroline Foldes-Busque

POINT 10 INFORMATION - RAPPORT EXPÉRIENCE CLIENT AU 30 JUIN 2024	MM Sébastien Boiteux et Mme Guillaume Morand de la vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives se joignent à la rencontre afin de présenter le rapport de l'expérience client au 30 juin 2024. Ils précisent d'entrée de jeu que le tout sera présenté à la prochaine séance du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines prévue le 10 octobre prochain. Ils parcourent ainsi les différents indicateurs en faisant ressortir pour chacun le résultat 2023, celui du premier semestre de 2024 puis la tendance estimée d'ici le 31 décembre prochain. M. McKenzie, M. Simard et M. Tremblay prennent ensuite la parole à tour de rôle afin de présenter les résultats des indicateurs issus de leur vice-présidence respective. Tout au long de la présentation, les membres échangent et partagent des commentaires qui seront pris en considération afin de bonifier le document. Les invités quittent la rencontre.	Marie-Eve Beaulieu
POINT 11 INFORMATION - RETOUR SUR LE CTIC DU 18 SEPTEMBRE 2024	Mme Caroline Foldes-Busque présente aux membres les principaux sujets ayant été présentés au cours de la séance du CTIC du 18 septembre dernier.	Caroline Foldes-Busque

POINT 12 INFORMATION - SUIVI – PÉRENNITÉ DES INFRASTRUCTURES CASA DE MISSION	M. Dany Gravel de la vice-présidence à l'expérience numérique se joint à la rencontre et parcourt avec les membres la note déposée et qui présente un suivi sur la pérennité des infrastructures CASA de mission. Il rappelle d'abord la stratégie convenue et qui visait à acquérir les infrastructures requises pour remplacer des équipements physiques désuets (serveurs [REDACTED]). Cette stratégie prévoit aussi l'évaluation de l'opportunité de déménager la solution CASA dans les locaux du MCN afin de se conformer au décret du Programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI) sur l'horizon 2025. À cet égard, des rencontres de collecte d'informations ont été réalisées, et un projet sera proposé au comité de direction à l'automne 2024, à la suite de l'analyse préliminaire. Il est également rappelé que le projet est suivi par le comité des projets majeurs (CPM). Par ailleurs, des équipements réseautiques nécessaires à la migration ont fait l'objet d'une acquisition au Centre d'acquisitions gouvernementales en juillet 2024, et le coût du projet de migration est confirmé à 1,4 M\$. Le projet est prévu se terminer le 30 avril 2025. Finalement, M. Gravel présente aux membres les jalons prévus au calendrier de migration. M. Gravel quitte la rencontre.	Caroline Foldes-Busque
POINT 13 SUJETS DU PRÉSIDENT	Le président-directeur général (PDG) partage les sujets suivants avec les membres du comité de direction. • Retour sur la rencontre de suivi tenue avec Mme Anick Laberge du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) au sujet de la formation obligatoire pour la conduite de véhicule lourd. • Partage des sujets prévus au conseil d'administration prévu ce jeudi. • Mme Marie-Eve Beaulieu assurera l'intérim du PDG du 27 septembre au 4 octobre prochain, incluant l'intérim de la vice-présidence aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière (VPAPSSR).	Éric Ducharme

POINT 14 TOUR DE TABLE	Mme Beaulieu partage les sujets suivants avec les membres : • Opportunité de présenter des mesures de sécurité routière au cabinet en lien avec des enjeux contemporains, tels que la sécurité des écoliers (ex : portée du rôle des contrôleurs routiers). Des arrimages sont en cours dans l'organisation à cet effet, notamment avec les équipes de la VPCRSV. • Suivi des réflexions et des travaux en lien avec un projet de loi du MCN à venir cet automne. M. Simard partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi de la situation des manifestants de l'Association des accidentés en litige contre la SAAQ : il n'y a plus de manifestants depuis vendredi dernier fin de journée. • Depuis hier, prise de connaissance des nouveaux secteurs sous sa responsabilité soit la direction générale des ressources humaines et la direction générale des ressources matérielles et immobilières. McKenzie partage les sujets suivants avec les membres : • Réouverture progressive du centre de services Dorval à venir le 15 octobre prochain. Un communiqué de presse sera diffusé après la période de rodage. • Il y aura reprise de la facturation, de l'ordre de 25,40\$ pour les clients qui ne se présentent pas à leur rendez-vous. Cette mesure était en place avant le déploiement de SAAQclic. Le tout redébutera donc au début novembre afin de permettre le temps nécessaire pour informer la clientèle et les équipes concernées. • Les équipes du VGQ seront au centre de services Longueuil cette semaine pour aller rencontrer le gestionnaire et les équipes. Mme Lépinay partage les sujets suivants avec les membres : • Une consolidation des informations est en cours en ce qui concerne les efforts organisationnels réalisés pour le budget 2025. • Une vidéo visant à promouvoir la campagne Entraide a été tournée dans les derniers jours. Sa diffusion est à venir. • Plus de 400 personnes ont bénéficié, depuis le début de l'année, du programme visant le remboursement de 200\$ pour l'exercice d'activités physiques. M. Tremblay partage les sujets suivants avec les membres : • Suivi du dossier au Tribunal administratif du travail (TAT). Mme Foldes-Busque n'a pas de sujets particuliers à partager avec les membres.	Comité de direction
------------------------	--	---------------------

POINT 15 DIVERS	Suivi de l'exercice en cours concernant les dotations • M. Simard partage un état de situation concernant les emplois occasionnels, dans le contexte de l'exercice visant à rendre permanent certains emplois. • Des rencontres individuelles sont à venir avec les vice-présidences ayant des situations particulières au niveau des besoins de dotation.	Martin Simard
POINT 16 DÉPÔT DE DOCUMENTS		
16.1	Le document « Suivi hebdomadaire des services à la clientèle » est déposé.	Jean-Philippe McKenzie
16.2	Le document « Suivi des lettres de mitigation » est déposé.	Jean-Philippe McKenzie
16.3	Le document « Portrait des services partagés réalisés par les centres de services » est déposé.	Jean-Philippe McKenzie
16.4	Le document « Sommaire des centres de contacts en permis et immatriculation – août 2024 »	Martin Simard
POINT 17 PROCHAINE RÉUNION	La prochaine réunion du comité de direction est le 8 octobre 2024	