

- 05.3 Programmes d'aide au secteur pomicole
 - 05.3.1 Programme d'aide financière pour la replantation des vergers de pommiers et Programme d'appui au secteur pomicole visant l'amélioration de la profitabilité et des pratiques agroenvironnementales
- 05.4 Programme d'assurance récolte – Protection des abeilles
 - Ajout d'une protection pour la survie hivernale des nucléi
 - Révision de la perte normale
- 05.5 Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles – Détermination des contributions unitaires des adhérents du secteur végétal pour l'exercice 2020-2021 (année d'assurance 2019-2020)
- 05.6 Programme de financement de l'agriculture et Programme d'appui financier à la relève agricole, modifications
- 05.7 Sujets découlant du procès-verbal précédent
 - 05.7.1 Impacts de la COVID-19 sur les revenus de placements de la FADQ
- 05.8 Résultats prévisibles au 31 mars 2021
- 05.9 Direction de la vérification interne (DVI)
 - 05.9.1 Tableau synthèse
 - 05.9.2 Résultats de l'appréciation de la fonction d'audit interne par les membres du comité de vérification
 - 05.9.3 Rapport d'activités 2019-2020 et Plan d'audit 2019-2020 au 31 mars 2020
 - 05.9.4 Plan d'audit 2020-2021
 - 05.9.5 Rapport de vérification interne portant sur le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) – Produits Porcs
 - 05.9.6 Rencontre à huis clos avec le directeur de la vérification interne
- 05.10 Évaluation du fonctionnement du comité
- 05.11 Bilan sur les pistes d'amélioration en matière de risques d'irrégularités et de fraude soulevées dans le rapport de la Direction de la vérification interne de février 2016 – Dépôt
- 06. Rapport du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles de la séance du 28 mai 2020
 - 06.1 Ordre du jour de la séance du 28 mai 2020
 - 06.2 Procès-verbal de la séance du 2 avril 2020
 - 06.3 Mandat exploratoire sur les indicateurs de performance de La Financière agricole
 - 06.4 Plan stratégique 2018-2022 et Plan d'exploitation 2019-2020 – Bilan au 31 mars 2020
 - 06.4.1 Plan d'exploitation 2020-2021 – Projet
 - 06.5 Plan d'action de développement durable 2018-2022 – Bilan au 31 mars 2020
 - 06.6 Étude de performance comparée 2020-2021
 - 06.7 Procédure de contrôle de la qualité et de la conformité (PCQC) – Dossier d'opportunité sur la révision de la PCQC
 - 06.8 Modernisation de la gestion documentaire – Dossier d'opportunité
 - 06.9 Sujets découlant du procès-verbal précédent
 - 06.9.1 Piste d'amélioration en matière de risques d'irrégularités et de fraude – Suivi des recommandations de [REDACTED]
 - 06.9.2 Incidence des projets majeurs sur la désuétude des systèmes de mission
 - 06.9.3 Engagement annuel des employés

- 06.10 Architecture d'entreprise – Démarche de réalisation
- 06.11 Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles – État de situation
- 06.12 Plan de relève informatique
- 06.13 Bilan du Portefeuille de projets en ressources informationnelles 2019-2020
- 06.14 Plan d'action 2020-2021 sur la sécurité de l'information
- 06.15 Bilan du plan d'action organisationnel 2018-2022 sur la mobilisation
- 06.16 Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2022
- 06.17 Bilan des commandites 2020-2021
- 06.18 Plan d'action – Recommandations du rapport de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques, suivi
- 06.19 Évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et des administrateurs de La Financière agricole du Québec, compilation des résultats
- 06.20 Évaluation du fonctionnement du comité
- 06.21 Varia
 - 06.21.1 Nouvelle appellation pour la Vice-présidence aux affaires corporatives, consultations
- 07. Rapport du comité des services à la clientèle de la séance du 1^{er} juin 2020
 - 07.1 Ordre du jour de la séance du 1^{er} juin 2020
 - 07.2 Procès-verbal de la séance du 9 mars 2020
 - 07.3 Sujets découlant du procès-verbal précédent
 - 07.3.1 Gestion des mots de passe – État de situation
 - 07.3.2 Sondage des rencontres avec les fédérations
 - 07.3.3 Volet Agricultrices de la Stratégie relève
 - 07.3.4 Liste des partenaires – mise à jour
 - 07.3.5 Journée de la FADQ pour les producteurs
 - 07.4 Étude sur la satisfaction de la clientèle 2020 et sommaire
 - 07.5 Plan d'action pour l'accompagnement de la clientèle à la suite du sondage sur les refus de certaines demandes de financement ou de subvention
 - 07.6 Zéro Papier – Bilan au 31 mars 2020
 - 07.7 Analyse des états financiers 2018 de la clientèle en financement
 - 07.8 Programme Vendeur-prêteur
 - 07.8.1 Portrait de la clientèle
 - 07.8.2 Campagne promotionnelle sur la formule vendeur-prêteur
 - 07.9 Simplification des communications écrites – bilan
 - 07.10 Plan d'action des communications 2020-2021
 - 07.11 Stratégie relève – Sondage de mi-parcours
 - 07.12 Rapport statistique du site Web de La Financière agricole pour l'année 2019
 - 07.13 Rapport synthèse annuel 2019-2020 sur l'application de la Politique sur les demandes de révision – Assurance et protection du revenu – Financement
 - 07.14 Rapport synthèse annuel 2019-2020 sur l'application de la Politique sur la gestion des plaintes
 - 07.15 Ajustements nécessaires aux programmes de sécurité du revenu – lettre de l'UPA du 2020-05-11, dépôt
 - 07.16 Évaluation du fonctionnement du comité

Dépôt des documents

08. COVID-19 – Comité FADQ-UPA – secteur végétal / Compte rendu de la réunion du 28 avril 2020
09. COVID-19 – Comité FADQ-UPA – secteur animal / Compte rendu de la réunion du 3 juin 2020
10. Pandémie de la COVID-19 / État de situation au 17 juin 2020
11. Suivi des dossiers du conseil d'administration

12. Varia :

12.1 États financiers 2019-2020, suivi

13. Date de la prochaine séance
14. Huis clos
15. Levée de la séance

**APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL
DE LA SÉANCE TENUE LE 8 MAI 2020**

Le projet de procès-verbal de la deux cent dix-septième séance du conseil d'administration de La Financière agricole du Québec tenue le 8 mai 2020 a été transmis à chacun de ses membres avec l'avis de convocation et IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée, QUE le procès-verbal de la séance du 8 mai 2020 soit adopté, avec une modification mineure.

Résolution
N° 1610

SUJETS DÉCOULANT DES PROCÈS-VERBAUX PRÉCÉDENTS

Les sujets nécessitant un suivi sont de nouveau inscrits à l'ordre jour.

RAPPORT DE LA DIRECTION – PRÉSENTATION

Le rapport de la direction est déposé. Le président-directeur général fait le point sur la situation financière et les principaux enjeux de l'organisation en contextualisant les informations sur les dossiers et activités en cours, regroupés sous les volets suivants :

Volet financier

- Données financières

Les résultats prévisibles pour l'exercice financier 2020-2021 ont été ajustés en tenant compte du budget 2020-2021 du gouvernement et de ses impacts sur les résultats anticipés de la société au 31 mars 2021. L'excédent projeté pour 2020-2021 passe de 65 M\$ à 30,3 M\$.

Les résultats prévisibles sont à l'ordre du jour de la séance.

– Paiements de programmes

Les prévisions de compensations, indemnités ou dépenses de programmes, le solde des fonds fiduciaires ASRA et ASREC et le solde du compte des participants aux programmes AGRI pour l'exercice financier 2019-2020 sont présentés.

Les prévisions de paiements en assurance stabilisation des revenus agricoles sont à la baisse par rapport à 2018-2019, diminution essentiellement liée à la production porcine. À la suite du remboursement de 140 M\$ de la quote-part gouvernementale du solde du déficit du Fonds ASRA au 31 mars 2010, le déficit projeté du Fonds pour 2019-2020 a été ramené à 169,5 M\$.

Le solde du Fonds ASREC a diminué compte tenu du niveau élevé de compensations versées. Le solde du Fonds est estimé à 297 M\$ au 31 mars 2020. Les prévisions de paiements en assurance récolte sont importantes, à 142,4 M\$ pour 2019-2020.

Le solde global des comptes AGRI demeure substantiel, à 293 M\$.

– Paiements en ASRA

Les compensations versées aux producteurs en assurance stabilisation des revenus agricoles pour les années d'assurance 2018 et 2019 sont présentées par produit.

Le montant déboursé, à ce jour, en avances pour l'année d'assurance 2019 est de 176,4 M\$, un montant inférieur de plus de 100 M\$ à celui de 2018.

– Paiements en ASREC

Au 31 mars 2020, les indemnités versées en ASREC pour l'année d'assurance 2019-2020 atteignent 123,7 M\$.

L'ampleur des indemnités versées dans le secteur des grains s'explique par la sécheresse de l'été 2019 et des conditions climatiques défavorables.

– Financement

L'encours en financement a atteint 5,7 G\$ en mai 2020, une augmentation de plus de 250 M\$ par rapport à mai 2019.

Les montants autorisés en financement en mai 2020 sont de 30 M\$ supérieurs à ceux de 2019 pour la même période. Le nombre de certificats autorisés est comparable à celui de l'année précédente.

La diminution des montants consentis en subventions à la relève est peu significative, comme à chaque début d'année financière.

Le pourcentage d'entreprises en arrérages est comparable à celui de 2019 à pareille date, à 3,7 %.

Volet stratégique

– Plan stratégique

Plan stratégique et Plan d'action de développement durable (bilan au 31 mars 2020)

Dans l'ensemble, les indicateurs du Plan stratégique 2018-2022 sont atteints ou progressent bien. Il en est de même de ceux du Plan d'action de développement durable 2018-2022 malgré un retard dans l'atteinte de quelques indicateurs.

L'organisation est en ligne avec ses objectifs. Un bilan détaillé au 31 mars 2020 du Plan stratégique 2018-2022 et du Plan d'action de développement durable 2018-2022 est à l'ordre du jour de la séance.

Orientation 1 – Contribuer au développement économique des entreprises

Les données comparatives sur l'adhésion au Programme ASREC au cours des dernières années, tant en production traditionnelle que biologique, indiquent que l'ensemble des modifications apportées à l'assurance récolte ont amené une progression très importante des valeurs assurées. L'option du prix unitaire basé sur le prix de marché a également eu un effet positif.

Plus de 45 M\$ ont été versés pour le Foin en 2019 à 3 539 producteurs. En date du 2 juin 2020, 49,9 M\$ ont été versés en indemnités pour le maïs-grain et 8,9 M\$ pour le soya.

Au 1^{er} juin 2020, 920 000 \$ ont été versés dans le cadre de la Mesure propane à 589 clients.

Le suivi des recommandations formulées par le Protecteur du citoyen concernant les plaintes sur le règlement foin 2018 a été réalisé à la satisfaction de ce dernier :

- Une demande a été adressée aux propriétaires de stations météo sans capteur de neige d'ajouter un capteur et, advenant l'impossibilité de le faire pour certaines stations, la mesure des stations avoisinantes servira à établir une moyenne.
- Les explications et informations additionnelles à transmettre aux producteurs le seront au moment du renouvellement des contrats d'assurance, en 2021.

Le plan d'action issu des travaux de la Table de travail en financement proposera des actions liées aux quatre enjeux suivants :

- Perception à l'égard de La Financière agricole
- Programmes adaptés aux besoins
- Livraison de services
- Continuité et développement de l'expertise

Le plan d'action sera déposé au cours de l'automne 2020. Sa réalisation s'échelonnera de 2020 à 2024.

La société s'est entendue avec les institutions financières partenaires pour autoriser des moratoires de six mois sur le remboursement des prêts. À ce jour, 1 300 entreprises s'en sont prévaluées et 2 510 prêts ont été autorisés.

La garantie de prêt pour le fonds de roulement a fait l'objet de 97 demandes. Ce nombre limité s'explique par la mesure fédérale offerte qui est plus avantageuse pour les producteurs.

La société a devancé le versement de ses subventions à l'investissement au 1^{er} mai.

Plus de 950 demandes ont été reçues à ce jour dans le cadre du Programme Investissement Croissance (PIC). Le PIC connaît un bon succès malgré la quasi-absence de promotion en raison du contexte de la pandémie.

Le délai de traitement des demandes de prêt s'est amélioré alors que celui des demandes de subvention est stable. La suspension des déplacements à la ferme et le travail à distance ont eu pour effet de dégager du temps pour l'analyse des dossiers.

Orientation 2 – Renforcer l'expertise et l'innovation

Le Secrétariat du Conseil du trésor travaille sur un protocole visant la reprise graduelle des activités dans les milieux de travail. Le travail à distance demeure le mode travail privilégié pour le moment.

La société a constitué un comité interne de reprise graduelle des activités, incluant les visites à la ferme. La protection de la santé des employés et des clients demeurent la priorité de l'organisation.

La société a conclu une entente de services d'un an avec le Centre de référence en agriculture et agroalimentaire du Québec (CRAAQ) afin de permettre à ses employés d'accéder à la documentation et activités offertes par cette organisation sur son site Web. Une évaluation de son utilisation sera réalisée au terme du projet pilote.

Certaines activités prévues au Plan de développement des ressources humaines 2020-2021 sont offertes en ligne et une nouvelle formation sur la gestion d'une équipe de travail à distance est en préparation pour les gestionnaires.

La société profite des occasions qu'offrent les nouveaux projets pour inciter sa clientèle utiliser le dossier en ligne. Le formulaire d'adhésion pour la Mesure propane vient d'être mis en ligne.

Les discussions avec le MAPAQ visant à préciser la portée du projet de dossier Client unique se poursuivent.

Les analyses sur les solutions progiciels disponibles sur le marché pour la révision du modèle d'affaires en financement sont en cours.

Près de 2100 clients sont abonnés à la solution Zéro Papier. La société poursuit ses efforts de réduction de 10 % du papier d'ici la fin du Plan d'action de développement durable, en 2022.

La société souhaite aussi augmenter la proportion de ses acquisitions écoresponsables : cet objectif fera partie des attentes de la société envers les fournisseurs.

– Veille stratégique

Un tableau sur les impacts de la pandémie sur les secteurs de production animal et végétal indique, pour chaque secteur, quels sont ceux pour lesquels le prix des produits et/ou les volumes de production ont été affectés par la crise ainsi que les secteurs à surveiller quant à l'un ou l'autre de ces aspects.

En date du 3 juin 2020, des impacts économiques sont confirmés dans les secteurs Veaux de lait, Veaux de grain et Grains gibiers et alors les volumes de production sont à surveiller dans la majorité des secteurs de production.

La situation dans le secteur porcin se normalise avec une capacité d'abattage représentant 98 % de la capacité normale hebdomadaire. Il en est de même pour les secteurs ovin, bovin et acéricole, des céréales et du maïs-soya.

Les semis dans le secteur maraîcher ont été réalisés. Une inquiétude sur la disponibilité de la main-d'œuvre au moment des récoltes subsiste.

Volet communications

Rencontres

Depuis la dernière séance, les rencontres suivantes ont eu lieu :

- COVID-19 – Rencontres UPA-FADQ
 - Tour de table sur les préoccupations et enjeux des secteurs de production
 - Secteur végétal : 28 avril 2020
 - Secteur animal : 3 juin 2020 (grands gibiers, lapins, aquaculture, apiculture)

- Secteur porcin
 - Trois appels conférences réunissant plusieurs intervenants de l'ensemble de la filière porcine : 14 et 26 mai et 11 juin 2020
- Coopérative pour l'agriculture de proximité écologique (CAPÉ) : 15 mai 2020
- Les Éleveurs de poulettes du Québec : 22 mai 2020
- Rencontre entre les directions des communications du MAPAQ-UPA-FADQ : 22 mai 2020
- Agri-traçabilité Québec : 12 juin 2020

██████████ fait part d'une problématique soulevée par la CAPÉ sur la superficie minimale requise pour être admissible aux programmes en assurance. La direction examinera la question.

Communiqués et articles

La société a publié le communiqué suivant :

Crise du propane de novembre dernier : 5,2 M\$ s'ajoutent aux 60 M\$ déjà versés aux producteurs de maïs-grain

Des articles rédigés par la société sur ses programmes ont été publiés et transmis aux fédérations :

- Protection d'assurance récolte Foin et pâturages, comment est calculé le taux de prime
- Producteurs de grains, l'assurance récolte vous soutient!
- Soutien aux producteurs de maïs-grain pour atténuer l'impact de la hausse du prix du propane au Québec en 2019
- Comment fonctionnent les programmes Agri-stabilité et Agri-Québec Plus?

Actualités

Actualités

Une entrevue par visioconférence avec les membres du jury des Prix Performance Québec 2020 a eu lieu le 2 juin 2020. L'exercice a été à la fois exigeant et très stimulant pour l'organisation. La remise des prix se fera en novembre 2020.

La société a obtenu 25 ETC additionnels pour les exercices financiers 2020-2021 à 2023-2024 pour la réalisation de ses projets. Ces ETC devront être réduits graduellement à compter de 2024-2025 jusqu'en 2028-2029.

Documents d'information

Les documents suivants ont été déposés sur l'Espace collaboratif pour information :

- Paiements finaux ASRA par production et par région
- Bilan de la saison exceptionnelle 2019 : cultures de maïs-grain et soya
- ASREC : portrait préliminaire de l'adhésion 2020 (valeurs assurées et adhérents)
- Guides simplifiés des programmes offerts par la FADQ à l'attention des nouveaux conseillers
- Bilan des activités en matière de relations publiques 2019-2020
- Bilan des rencontres régionales avec les partenaires : 186 rencontres en 2019-2020

Les membres échangent sur l'épisode de sécheresse qui semble généralisé au Québec. Comme la société devra gérer la situation dans un contexte où les déplacements à la ferme sont limités, un administrateur souhaite que l'organisation se donne d'autres moyens pour la prise en compte des dommages subis par les entreprises.

Une cellule de crise-sécheresse sera mise en place. Elle se penchera notamment sur les actions alternatives pour pallier le manque d'eau. Les communications aux producteurs seront importantes afin d'éviter qu'une trop grande inquiétude ne s'installe. Un suivi sur l'évolution de la situation sera assuré auprès des administrateurs.

En réponse à une question, [REDACTÉ] explique qu'il n'y a pas lieu de prévoir une provision pour pertes autre que celle qui sera établie en fin d'exercice financier; il rappelle que les actifs agricoles perdent peu de valeur et que les taux d'intérêt sont très bas.

Il n'est pas exclu que les résultats 2020-2021 affichent un déficit, mais la société est en mesure de faire face à ses obligations : elle dispose d'une réserve pour les risques exceptionnels en assurance et protection du revenu, du Compte dédié et de surplus cumulés.

Enfin, il précise que le ralentissement observé dans l'application de la Mesure propane est lié au fait que les déclarations des producteurs doivent faire l'objet de validations quant à l'exactitude des données.

Des précisions sur le Programme Investissement Croissance sont sollicités pour une prochaine séance.

RAPPORT DU COMITÉ DE VÉRIFICATION DES SÉANCES DU 28 MAI ET DU 19 JUIN 2020

Le comité de vérification a tenu des séances le 28 mai et le 19 juin 2020.

[REDACTÉ]
[REDACTÉ].

– Ordre du jour des séances du 28 mai et du 19 juin 2020

Les ordres du jour des séances du comité de vérification tenues le 28 mai et le 19 juin 2020 sont déposés.

– Procès-verbaux des séances du 2 avril et du 28 mai 2020

Le comité dépose les procès-verbaux des séances du 2 avril et du 28 mai 2020.

Le conseil d'administration a approuvé, en janvier 2010, un traitement distinct du déficit cumulé du Fonds d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) au 31 mars 2010 qui prévoit la prise en compte d'une surcharge spécifique, basée sur une période d'amortissement de 15 ans. Le déficit cumulé du Fonds ASRA fait référence à des compensations versées en assurance stabilisation au cours des années antérieures à 2010.

Le remboursement de ce déficit est prévu dans la tarification des contributions au Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles qui s'ajoute aux taux de base. Les deux tiers sont à la charge de la société et l'autre tiers, à la charge des adhérents au programme ASRA.

Le déficit cumulé du Fonds au 31 mars 2010 était, au 29 mars 2020, de 263,9 M\$, dont 175,9 M\$ à la charge de la société. Il est attribuable principalement à la production porcine (258 M\$) et, de façon plus marginale, à l'orge (5,9 M\$).

Lors du discours sur le budget 2020-2021 présenté le 10 mars 2020, le gouvernement a annoncé le remboursement partiel de sa quote-part du déficit du Fonds ASRA de 140 M\$ à même les excédents budgétaires de la société pour l'exercice financier 2019-2020. Cette décision impliquait un versement au Fonds ASRA avant le 31 mars 2020, versement effectué.

Le remboursement de la part du déficit cumulé du Fonds au 31 mars 2010 à la charge des adhérents au programme se poursuivra conformément à la décision du 29 janvier 2010.

[REDACTED]

[REDACTED]

**REMBOURSEMENT D'UNE PARTIE DE LA QUOTE-PART DE LA PART
DE LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC DU DÉFICIT CUMULÉ AU 31 MARS 2020
DU FONDS D'ASSURANCE STABILISATION DES REVENUS AGRICOLES**

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QU' [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

Résolution
N° 1611

Pour donner suite à une recommandation du comité de vérification, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

QUE le versement, en 2019-2020, de 140 M\$ par La Financière agricole du Québec au Fonds d'assurance stabilisation des revenus agricoles à même ses surplus cumulés, à titre de remboursement d'une partie de sa quote-part du déficit cumulé au 31 mars 2010 de ce Fonds, comme indiqué dans le discours sur le budget 2020-2021 du gouvernement, soit entériné.

**REMBOURSEMENT DU SOLDE RÉSIDUEL DE LA QUOTE-PART
DE LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC DU DÉFICIT CUMULÉ AU 31 MARS 2020
DU FONDS D'ASSURANCE STABILISATION DES REVENUS AGRICOLES**

ATTENDU QU [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

Résolution
N° 1612

Pour donner suite à une recommandation du comité de vérification, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

1° QUE soit confié à la direction le mandat d'entreprendre des démarches auprès des autorités gouvernementales afin de valider l'opportunité ainsi que la capacité juridique et financière de La Financière agricole du Québec de rembourser, en 2020-2021, le solde résiduel de sa quote-part du déficit cumulé au 31 mars 2010 du Fonds d'assurance stabilisation des revenus agricoles à même ses surplus cumulés;

2° QUE, sous réserve d'avoir l'aval des autorités gouvernementales, la société procède au remboursement intégral du solde résiduel de sa quote-part du déficit cumulé au 31 mars 2010 du Fonds d'assurance stabilisation des revenus agricoles au cours de l'exercice financier 2020-2021 et apporte les ajustements conséquents aux fins du calcul de ses contributions exigibles au Fonds d'assurance stabilisation des revenus agricoles.

– Programmes d'aide au secteur pomicole

Avec l'accord du gouvernement, la société a donné suite, en novembre 2019, à la décision des Producteurs de pommes du Québec (PPQ) de migrer du Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) vers les programmes AGRI pour le produit Pommes.

Il avait été convenu que le solde du compte du Fonds ASRA pour le produit Pommes ne serait pas distribué aux producteurs, mais le ministre responsable avait invité les représentants des PPQ à soumettre à la société une proposition à l'égard du développement de mesures de soutien au secteur.

Des discussions entre la société, les représentants de l'Union des producteurs agricoles (UPA) et des PPQ ont été tenues. Afin d'appuyer le secteur pomicole dans la période de transition suivant le retrait du programme ASRA, il est proposé de mettre en œuvre deux programmes poursuivant des objectifs spécifiques : l'un permettant d'offrir une aide financière aux entreprises qui poursuivent un objectif de modernisation de leur verger et l'autre appuyant le développement d'outils collectifs.

Le premier programme s'inscrit dans la Planification stratégique de la filière pomicole 2018-2022 en lien avec la sélection des variétés prometteuses de pommes et de modernisation des vergers en vue d'augmenter les parts de marché des pommes du Québec et la rentabilité des entreprises.

Le Programme d'aide financière pour la replantation des vergers de pommiers vise à offrir aux entreprises pomicoles admissibles une aide financière afin de compenser une partie de la perte de revenus résultant de l'arrachage et de la replantation de pommiers.

Les entreprises ayant adhéré au programme ASRA pour l'année d'assurance 2017-2018, soit la dernière année de couverture du programme, seront admissibles au nouveau programme. Les projets de replantation devront avoir été effectués entre le 1^{er} avril 2017 et le 30 mai 2021, et ce, afin d'assurer une cohérence avec la période visée par la planification stratégique des PPQ et le programme du MAPAQ qui prendra fin le 31 mars 2021.

Un projet de replantation est admissible s'il est également admissible au Volet 2 du Programme de modernisation des vergers de pommiers du MAPAQ ou si la superficie replantée respecte une densité minimale de 450 arbres/hectare avec un cultivar accepté et si les pommiers plantés sont assurés au Programme d'assurance récolte à compter de la plantation jusqu'à la date de fin du programme.

L'aide financière offerte correspond à un montant forfaitaire de 5 000 \$ par hectare replanté pour une superficie maximale de quatre hectares par entreprise. Dans le cas d'une entreprise détenue par une relève agricole, l'aide est bonifiée à 6 250 \$ par hectare. Les entreprises doivent déposer leur demande avant le 1^{er} décembre 2021.

Le Programme d'appui au secteur pomicole visant l'amélioration de la rentabilité et des pratiques agroenvironnementales a pour but d'appuyer le développement d'outils collectifs visant l'amélioration de la rentabilité et des pratiques agroenvironnementales des entreprises du secteur pomicole.

Les projets doivent être soumis à l'approbation de la société avant le 1^{er} avril 2023 et être réalisés au plus tard le 31 mars 2025, sous la supervision des PPQ. Les modalités de versement de l'aide seront définies par la société au moment de l'approbation de chacun des projets.

Le Programme d'aide financière pour la replantation des vergers de pommiers représente un engagement financier maximal de 1 M\$ sur une période de deux ans, soit pour 2020-2021 et 2021-2022. Monsieur Desrosiers précise qu'advenant une demande plus forte qu'anticipée, l'aide financière sera versée au prorata du budget.

Le Programme d'appui au secteur pomicole visant l'amélioration de la rentabilité et des pratiques agroenvironnementales représente un engagement maximal de 600 000 \$ sur une période de cinq ans.

Globalement, les efforts requis pour les travaux administratifs sont estimés à 228 jours-personnes. Les efforts en informatique sont minimes.

**PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE
POUR LA REPLANTATION DES VERGERS DE POMMIERS ET
PROGRAMME D'APPUI AU SECTEUR POMICOLE VISANT L'AMÉLIORATION DE LA
PROFITABILITÉ ET DES PRATIQUES AGROENVIRONNEMENTALES**

Résolution
N° 1613

Pour donner suite à une recommandation du comité de vérification, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

1° QUE le Programme d'aide financière pour la replantation des vergers de pommiers déposé à la présente séance soit adopté;

2° QUE le Programme d'appui au secteur pomicole visant l'amélioration de la rentabilité et des pratiques agroenvironnementales déposé à la présente séance soit adopté;

3° QUE la date de l'entrée en vigueur de chacun de ces programmes soit fixée au 1^{er} septembre 2020.

Le programme ASREC offre deux protections pour le secteur apicole. La protection Abeilles couvre la mortalité des abeilles pendant la période d'hivernage, alors que la protection Miel couvre la perte de rendement en miel pendant la période de production. En 2019, les valeurs assurées pour ces deux protections totalisaient 8 M\$ pour 62 clients.

À la demande des représentants des producteurs et à la suite d'analyses réalisées par la société, deux mesures visant à améliorer la protection Abeilles sont proposées.

Actuellement, la protection Abeilles couvre les « ruches adultes » seulement. Il est proposé d'inclure une protection pour la survie hivernale des nucléi, soit les jeunes colonies d'abeilles, dans cette protection. Des prix unitaires distincts seraient offerts pour la ruche et pour le nucléi, mais le même taux de primes serait appliqué. Des augmentations des valeurs assurées et des primes sont attendues.

Les administrateurs prennent connaissance d'une proposition de taux de contributions unitaires pour l'année d'assurance 2019-2020 à l'égard des produits assurables du secteur végétal couverts par le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles. Ces contributions ont été établies conformément à la méthodologie de tarification approuvée par le conseil d'administration et doivent être adoptées avant le 31 juillet prochain.

Les contributions des adhérents pour le secteur végétal correspondent à un tiers des primes totales de 41,0 M\$, soit 13,9 M\$ et, pour la société, aux deux tiers, soit 27,1 M\$.

Les prévisions de compensations sont de 20,4 M\$. Le déficit du fonds du secteur végétal devrait passer de (10,5 M\$) au 31 mars 2020 à plus de 10 M\$ au 31 mars 2021.

**PROGRAMME D'ASSURANCE STABILISATION DES REVENUS AGRICOLES –
DÉTERMINATION DES CONTRIBUTIONS UNITAIRES DES ADHÉRENTS DU SECTEUR
VÉGÉTAL POUR L'EXERCICE 2020-2021 (ANNÉE D'ASSURANCE 2019-2020)**

Résolution
N° 1615

Pour donner suite à une recommandation du comité de vérification, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

1° QUE les taux de contributions unitaires des produits assurables du secteur végétal pour l'exercice financier 2020-2021 (année d'assurance 2019-2020) couverts par le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles déposés à la présente séance soient adoptés;

2° QUE les modifications au Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles qui en découlent soient adoptées;

3° QUE la date de l'entrée en vigueur des modifications au Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles soit fixée au 19 juin 2020.

Les structures juridiques des entreprises agricoles ont évolué depuis la mise en place des programmes de financement de la société.

Cette réalité amène la société à proposer des modifications au libellé de certaines dispositions du Programme de financement de l'agriculture et du Programme d'appui financier à la relève agricole afin de clarifier certains critères d'admissibilité.

Les critères d'admissibilité d'une entreprise de biens et de services (EBS) au Programme de financement de l'agriculture seraient modifiés pour permettre à une telle entreprise détenue par une autre EBS d'obtenir une garantie de prêt en vertu du Programme de financement de l'agriculture si la première est détenue majoritairement par des personnes qui pratiquent l'agriculture.

La seconde modification vise à clarifier la possibilité pour une personne, autre qu'une personne physique, d'agir à titre de vendeur-prêteur non seulement pour la vente de participation, mais aussi pour la vente d'actifs d'une entreprise agricole.

La modification proposée au Programme d'appui financier à la relève agricole vise à permettre à une relève de qualifier une entreprise agricole à une subvention à la relève agricole à temps plein par la détention d'au moins 20 % des intérêts par l'entremise d'une compagnie de gestion.

Cette modification permet également à une entreprise agricole autre qu'une société par actions d'être détenue par une compagnie de gestion. Des exemples de situations souhaitées sont déposés. [REDACTED]

Ces ajustements ne comportent pas d'impacts budgétaires. L'adaptation des systèmes informatiques est marginale.

**PROGRAMME DE FINANCEMENT DE L'AGRICULTURE ET
PROGRAMME D'APPUI FINANCIER À LA RELÈVE AGRICOLE,
MODIFICATIONS**

Pour donner suite à une recommandation du comité de vérification, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

Résolution
N° 1616

1° QUE les modifications au Programme de financement de l'agriculture déposées à la présente séance soient adoptées;

2° QUE les modifications au Programme d'appui financier à la relève agricole déposées à la présente séance soient adoptées;

3° QUE la date de l'entrée en vigueur de ces modifications soit fixée au 19 juin 2020.

– **Sujets découlant du procès-verbal précédent**

➤ **Impacts de la COVID-19 sur les revenus de placements de la FADQ**

Comme demandé par le conseil d'administration, les impacts anticipés de la pandémie de la COVID-19 sur les revenus de placements de la société pour l'exercice financier 2020-2021 ont été présentés au comité.

La gestion de la trésorerie regroupe l'ensemble des opérations reliées à la gestion de l'encaisse et aux transactions liées aux opérations de placement et de financement à court terme.

Les décisions de la Banque du Canada de modifier le taux directeur ont un effet immédiat à la baisse sur les taux d'intérêt. Ces baisses ont à leur tour un impact sur les revenus d'intérêts de la société.

[REDACTED]

Les sommes placées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) provenant du Fonds ASREC, du Compte dédié et de la Réserve pour circonstances exceptionnelles en assurance et en protection du revenu sont gérées en fonction de la Politique générale de placement et de financement de la société. Cette politique prévoit, notamment, les profils rendement-risque, la répartition des portefeuilles par profil établi lors de la dernière révision de chaque fonds ainsi que les rendements espérés.

Malgré la baisse des rendements obtenus au cours des derniers mois, la stratégie de placement de la CDPQ demeure inchangée puisque l'horizon de rendement espéré est de 10 ans.

L'effet combiné de la baisse des taux d'intérêt et du report du premier versement de la subvention gouvernementale est estimé à 14,8 M\$ en 2020-2021. Ce montant, qui affectera directement les revenus de la société, est réparti comme suit :

- une diminution des revenus des prêts interfonds de 4,4 M\$;
- une diminution des revenus de placements de 10,4 M\$.

– Résultats prévisibles au 31 mars 2021

Les résultats financiers prévisibles au 31 mars 2021, tels qu'actualisés, sont déposés.

Le budget 2020-2021 prévoyait un excédent des revenus sur les dépenses de 65,5 M\$. L'excédent anticipé s'élève maintenant à 30,3 M\$, soit 35,2 M\$ de moins par rapport au budget approuvé.

Des mesures visant à encourager le développement durable dans le secteur agricole ont été annoncées lors du discours du budget 2020-2021 :

- la mise en œuvre du Plan d'agriculture durable : 125 M\$ sur cinq ans;
- le déploiement d'un plan de développement de la serriculture et de l'horticulture de 50 M\$ sur cinq ans.

Leurs impacts, estimés à 35 M\$ par année, ont été exclus des résultats prévisibles puisque des décisions restent à prendre au regard de ces mesures, notamment, qui, de la société ou du MAPAQ, administrera les aides destinées aux secteurs serricole et horticole. Il est rappelé que les deux mesures seront financées à partir des excédents budgétaires de la société.

La baisse des taux d'intérêt sur les marchés financiers et la diminution des liquidités réduisent les revenus de la société.

Le niveau des contributions aux programmes de sécurité du revenu demeure sujet à des fluctuations liées à la volatilité des marchés, notamment, dans le secteur porcin.

Le comité a été sensibilisé à la marge d'erreur des prévisions qui devrait être plus grande en cette année particulière.

Le conseil d'administration prend acte des résultats financiers prévisibles 2020-2021, tels qu'actualisés.

– Direction de la vérification interne (DVI)

➤ Tableau synthèse

Un tableau synthèse sur les travaux de vérification interne est déposé.

➤ Résultats de l'appréciation de la fonction d'audit interne par les membres du comité de vérification

L'évaluation de la fonction d'audit interne a été réalisée par le comité.

Le comité se penchera sur les résultats et les commentaires à sa prochaine séance et identifiera des pistes d'amélioration dans un objectif d'allègement et d'amélioration continue.

➤ Rapport d'activités 2019-2020 et Plan d'audit 2019-2020 au 31 mars 2020

Le comité a examiné le rapport d'activités 2019-2020 de la Direction de la vérification interne (DVI) et les résultats 2019-2020 pour chacun des indicateurs par rapport aux cibles fixées au Plan stratégique 2018-2022 et l'état d'avancement du Plan d'audit 2019-2020 au 31 mars 2020.

Le taux de réalisation des mandats prévu au Plan d'audit 2019-2020 est de 88 %, soit 28/32 mandats (cible de 85 %). Quatre mandats d'audit statutaires et quatre mandats d'audit ont été réalisés. Quatre mandats étaient en cours de réalisation ou en attente au 31 mars 2020.

Plusieurs mandats se sont ajoutés en services-conseils.

Le budget de 469 090 \$ alloué aux activités de la DVI pour 2019-2020 a été respecté.

Le comité a aussi examiné le bilan des résultats, au 31 mars 2020, du Plan stratégique 2018-2022. Parmi les indicateurs mesurés, quinze sont atteints ou progressent bien. Un seul est non atteint, soit le suivi des pistes d'amélioration, lequel s'intensifiera en 2020-2021.

L'évaluation externe d'activités de l'audit interne permet de certifier que les activités et pratiques de la DVI respectent toujours, dans leur ensemble, les normes de l'IIA et les directives gouvernementales d'évaluation de la fonction de vérification externe.

➤ Plan d'audit 2020-2021

Le comité a approuvé le plan d'audit en vérification interne pour l'année financière 2020-2021 après en avoir demandé la révision pour tenir compte des nouvelles réalités générées par la pandémie de la COVID-19.

Compte tenu du fait que les mesures de contrôles liées aux nouvelles connexions informatiques, au travail à distance des employés et aux mesures d'aide financière temporaires ont en quelque sorte déplacé les risques, deux mandats spécifiques au contexte ont été ajoutés au plan d'audit à la demande du comité :

Mesures pour soutenir les entreprises agricoles et agroalimentaires à la suite de la pandémie – COVID-19 : les travaux consisteront à s'assurer que des contrôles adéquats sont en place pour gérer les risques associés aux nouvelles mesures de soutien financier offertes par la société.

Mesures de gestion assurant la continuité des opérations et de la prestation de travail par les employés – COVID-19 : les travaux consisteront à s'assurer que des contrôles adéquats sont en place pour gérer les risques liés aux nouveaux modes de gestion et de travail à distance.

Le comité s'est réservé la possibilité d'ajuster le plan d'audit en cours d'année si de nouveaux risques étaient identifiés.

➤ Rapport de vérification interne portant sur le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) – Produit Porcs

Comme prévu à son Plan d'audit 2019-2020, la Direction de la vérification interne a finalisé les travaux portant sur le Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles (ASRA) – Produits Porcs. Le mandat visait à vérifier l'application du programme et des procédures pour ce produit.

La DVI conclut, à tous égards, que le traitement des dossiers pour le produit ASRA-Porcs est géré et contrôlé de façon à respecter les critères d'admissibilité, les contributions, les compensations et les modalités prévues au programme et aux procédures afférentes.

La DVI a proposé des pistes d'amélioration. Le comité assurera le suivi approprié.

- Rencontre à huis clos avec le directeur de la vérification interne

Le comité a rencontré le directeur de la vérification interne en huis clos à sa séance du 28 mai 2020.

- **Évaluation du fonctionnement du comité**

Les membres ont pris connaissance des résultats de l'évaluation annuelle du fonctionnement et de la performance du comité de vérification, laquelle est positive, et des commentaires formulés. Le comité assurera le suivi approprié.

- **Bilan sur les pistes d'amélioration en matière de risques d'irrégularités et de fraude soulevées dans le rapport de la Direction de la vérification interne de février 2016 – Dépôt**

Le bilan sur les pistes d'amélioration en matière de risques d'irrégularités et de fraude soulevées dans le rapport de la Direction de la vérification interne (DVI) de février 2016 a été présenté au comité.

Rien de particulier n'est à signaler. L'identification de mesures de contrôle pour contrer le risque de fraude afférent à la sécurité, aux bonnes mœurs ou aux antécédents judiciaires pour certains postes clés a été confiée au comité de sécurité de l'information.

RAPPORT DU COMITÉ DE GOUVERNANCE, D'ÉTHIQUE ET DE RESSOURCES HUMAINES ET INFORMATIONNELLES DE LA SÉANCE DU 28 MAI 2020

Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles a tenu une séance le 28 mai 2020.

■■■■■■ ■■■■ ■■■■■■ ■■■■■■ ■■■ ■■■■■■, fait rapport au conseil d'administration.

- **Ordre du jour de la séance du 28 mai 2020**

L'ordre du jour de la séance du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles tenue le 28 mai 2020 est déposé.

- **Procès-verbal de la séance du 2 avril 2020**

Le comité dépose le procès-verbal de sa séance du 2 avril 2020.

- **Mandat exploratoire sur les indicateurs de performance de La Financière agricole**

Dans la perspective d'une refonte de ses systèmes informatiques et de la simplification de la démarche d'affaires pour la clientèle, la société a confié un mandat exploratoire à PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) sur les indicateurs à envisager pour mesurer sa performance, en se basant sur les meilleures pratiques dans l'industrie des assurances et du financement.

Les résultats de ce mandat prospectif ont été présentés aux membres du comité de gouvernance par le responsable du mandat chez PwC au moment de sa réalisation. Le comité a convié les membres du comité de vérification à cette présentation.

Préalablement à l'identification des indicateurs, PwC recommande à la société de définir son marché cible.

PwC divise en deux grandes catégories les indicateurs de performance : les indicateurs stratégiques et les indicateurs opérationnels.

Au total, 40 indicateurs de performance stratégiques sont proposés, à partir desquels l'organisation pourra identifier ceux à adapter pour mesurer la livraison de son plan stratégique et évaluer la performance de l'organisation.

Ces indicateurs sont principalement liés au développement économique du marché cible, à la croissance en assurance, en financement et pour la relève, à la pérennité et à la prospérité du secteur, au développement durable et à la transformation numérique.

Les indicateurs stratégiques se déclinent dans des indicateurs organisationnels de performance principalement liés au traitement des dossiers de la clientèle, à l'utilisation des ressources humaines et financières, aux technologies de l'information, à la gestion du portefeuille de projets et à leur livraison et à la cohérence des projets et programmes avec la stratégie d'affaires.

Les indicateurs proposés sont répartis par palier de gouvernance, soit en fonction du niveau décisionnel, entre le conseil d'administration, le comité de direction et les vice-présidences, en lien avec les enjeux du Plan stratégique 2018-2022. L'organisation devra se donner des indicateurs d'effets-impacts permettant d'évaluer la portée de ses interventions dans le secteur.

La société réalisera des travaux afin, notamment, d'analyser les possibilités d'application des indicateurs proposés (disponibilité des données, méthodologie de calcul, définitions, etc.). La sélection des indicateurs les plus appropriés pour la gouvernance et la gestion de l'organisation se fera par la suite et les développements informatiques prendront en compte les besoins de l'organisation en information. La Direction des stratégies, de la performance et du développement durable assurera la coordination de ce dossier.

– **Plan stratégique 2018-2022 et Plan d'exploitation 2019-2020 – Bilan au 31 mars 2020**

Le bilan des résultats au 31 mars 2020 du Plan stratégique 2018-2022 et du Plan d'exploitation 2019-2020 est déposé. Ce bilan évalue la performance de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques au terme de la deuxième du plan stratégique.

Parmi les 18 indicateurs du Plan stratégique 2018-2022, les résultats de 17 d'entre eux sont connus jusqu'à présent. Les résultats de 16 indicateurs progressent bien. Des résultats préliminaires sont disponibles pour l'indicateur manquant, soit l'indicateur 10.1 sur les coûts de revient par programme. Ces résultats sont inclus au bilan à titre indicatif.

Globalement, la société connaît une performance bien satisfaisante au terme de l'année de son Plan stratégique 2018-2022.

On retrouve, parmi les réalisations significatives, les suivantes :

- Objectif 1, indicateur 1.1 : Pour l'année d'assurance 2019, le montant des valeurs assurées au Programme d'assurance récolte est de 1 606,2 M\$ alors qu'il était de 1 443,1 M\$ en 2018. Tant la cible intermédiaire (1 450 M\$) que la cible finale (1 484 M\$) sont atteintes.

- Objectif 1, indicateur 1.2 : Les taux de couverture du marché des programmes de gestion des risques sont relativement stables comparativement à l'année précédente. La cible intermédiaire est atteinte pour les programmes ASREC et Agri-investissement. Les autres programmes accusent un léger retard par rapport à leur cible intermédiaire. Toutefois, ces écarts ne sont pas significatifs et se trouvent dans la marge d'erreur.
- Objectif 1, indicateur 1.3 : Tous les programmes d'assurance et de protection du revenu ont connu une augmentation significative du taux de satisfaction de la clientèle en 2020 comparativement à 2019 et ont même dépassé les niveaux de satisfaction recherchés pour les cibles intermédiaires prévues au plan stratégique pour 2019-2020.
- Objectif 2, indicateur 2.2 : Tous les programmes de financement ont obtenu un taux de satisfaction de la clientèle très élevé ou supérieur aux cibles intermédiaires et sont en hausse par rapport à 2018-2019.
- Objectif 2, indicateur 2.3 : Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, Capital Financière agricole inc. (CFAI) a autorisé 3,1 M\$ en capital de risque pour soutenir le secteur agroalimentaire, comparativement à 2,5 M\$ l'an dernier. Le niveau d'investissement visé de 2,5 M\$ pour 2019-2020 a été atteint.
- Objectif 3, indicateur 3.1 : Au 31 mars 2020, le taux d'adhésion de la relève aux programmes ASREC et ASRA atteint respectivement 76 % et 90 %. Les cibles intermédiaires respectives de 70 % et 90 % sont atteintes.
- Objectif 3, indicateur 3.2 : Au 31 mars 2020, 462 personnes ont qualifié une entreprise pour l'obtention d'une subvention. La cible annuelle de 460 personnes est donc atteinte.
- Objectif 3, indicateur 3.3 : Pour l'exercice 2019-2020, 89 % des entreprises qualifiées par des jeunes ayant bénéficié d'une subvention en 2016-2017 œuvrent toujours en agriculture après trois ans (400 des 449 entreprises). Ce taux est supérieur à la cible annuelle.
- Objectif 4, indicateur 4.1 : En 2019-2020, 1 553 entreprises clientes ont bénéficié d'au moins une mesure de soutien spécifique aux pratiques agroenvironnementales ou socialement responsables, comparativement à 1 301 entreprises en 2018-2019. Ce résultat excède la cible finale de 1 500 entreprises qui a été établie pour 2021-2022. La cible sera donc rehaussée à 1 700 entreprises pour 2021-2022.
- Objectif 4, indicateur 4.2 : Pour l'année d'assurance 2019, le montant des valeurs assurées en production biologique au Programme d'assurance récolte est de 113,9 M\$ alors qu'il était de 82,1 M\$ en 2018, ce qui représente une augmentation de 39 %. Les cibles intermédiaire (88 M\$) et finale (100 \$) sont atteintes. La cible sera rehaussée à 125 M\$ pour 2021-2022.
- Objectif 5, indicateur 5.1 : Le taux de satisfaction du service à la clientèle s'élève à 88 % en 2019-2020. Ce résultat excède la cible intermédiaire (82 %) ainsi que la cible finale (85 %).
- Objectif 6, indicateur 6.1 : En 2019-2020, le nombre moyen de jours de formation s'élève à 3,5 jours par employé, comparativement à 3,5 également en 2018-2019 et à 2,7 en 2017-2018. Le résultat excède la cible finale de 3,2 jours.
- Objectif 7, indicateur 7.1 : La FADQ a obtenu la certification Employeur Remarquable en décembre 2019 à la suite de sa mesure de la mobilisation effectuée en novembre. Son résultat de 74,1 % excède de 4,1 points de pourcentage le résultat minimum requis pour obtenir une première certification.

- Objectif 8, indicateur 8.1 : Le taux d'utilisation des services en ligne pour l'année 2019-2020 est de 61,6 %, comparativement à 59,3 % pour l'année précédente. Le taux d'utilisation des services en ligne est en hausse de 2,3 points de pourcentage. La cible intermédiaire de 60 % est atteinte.
- Objectif 8, indicateur 8.2 : Au 31 mars 2020, l'indice de l'état de santé des systèmes informatiques de mission est de 4,6/10, comparativement à 4,5/10 pour 2018-2019. La cible intermédiaire de 4,6/10 est atteinte.
- Objectif 9, indicateur 9.1 : Le niveau d'intégration du développement durable établi en fonction de la norme BNQ 21000 pour l'année 2019-2020 est de 3,4/5, comparativement à 3,1/5 en 2018-2019. Le résultat excède la cible intermédiaire de 3,3/5 prévue pour 2019-2020.

Un indicateur est à surveiller :

- Objectif 2, indicateur 2.1 : Au 31 mars 2020, le taux de couverture du marché des programmes de financement agricole est de 35 % en 2019-2020, comparativement à 37 % en 2018-2019. La cible intermédiaire prévue en 2019-2020 était de 36 %. La Table de travail en financement se penchera sur cette problématique.

Sur la recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles, le conseil d'administration prend acte du bilan des résultats au 31 mars 2020 du Plan stratégique 2018-2022 et de celui du Plan d'exploitation 2019-2020 déposés à la présente séance.

En vertu de sa loi constitutive, la société doit adopter annuellement un plan d'exploitation afin d'atteindre les objectifs du plan stratégique. Ce plan doit être soumis à l'approbation du gouvernement.

À partir des orientations du Plan stratégique 2018-2022, le projet de Plan d'exploitation 2020-2021 établit les priorités d'action pour le présent exercice financier. Élaboré dans une optique de continuité, il propose 24 actions à réaliser afin de contribuer aux objectifs du Plan stratégique 2018-2022.

La société s'est efforcée de restreindre le nombre d'actions aux projets majeurs de l'organisation, notamment ceux priorités à son portefeuille de projets. Une indication a également été ajoutée afin d'illustrer la contribution de certains projets au virage numérique de la société et ceux qui répondent à des préoccupations formulées par le conseil d'administration à sa rencontre de réflexion stratégique de décembre 2019.

En cohérence avec la vision du Secrétariat du Conseil du trésor, le projet de Plan d'exploitation 2020-2021 inclut dix indicateurs de résultats afin de mesurer la performance de l'organisation dans ses projets en phase de réalisation. Des indicateurs d'avancement des projets ont été prévus pour ceux en phase d'analyse.

██████████ sont sensibilisés au fait que la portée de la pandémie et ses impacts à moyen terme sur l'économie du Québec et les organismes gouvernementaux ne pouvaient être pris en compte, n'étant pas encore connus actuellement.

Les actions planifiées seront réalisées à même les ressources financières établies dans le cadre financier de la société. Un exercice de budgétisation des actions a été réalisé.

Les ajustements demandés par le comité à certaines cibles du plan d'exploitation ont été faits à sa satisfaction.

**PLAN D'EXPLOITATION 2020-2021
DE LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC, ADOPTION**

ATTENDU QUE [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QU [REDACTED]
[REDACTED];

ATTENDU QU [REDACTED]
[REDACTED];

Résolution
N° 1617

Pour donner suite à une recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

1° QUE le Plan d'exploitation 2020-2021 de La Financière agricole du Québec annexé à la présente résolution soit adopté;

2° QUE ce plan d'exploitation soit transmis à monsieur André Lamontagne, ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, pour être soumis à l'approbation du gouvernement.

– Plan d'action de développement durable 2018-2022 – Bilan au 31 mars 2020

Conformément à la Loi sur le développement durable, la société s'est dotée d'un Plan d'action de développement durable couvrant la période de 2018 à 2022.

La société doit rendre compte de ses engagements en matière de développement durable dans son rapport annuel.

Le bilan au 31 mars 2020 fait état des réalisations des actions identifiées dans ce plan au terme de sa deuxième année de mise en œuvre.

Un nouveau gabarit a été établi par le Bureau de coordination du développement durable du Secrétariat du Conseil du trésor pour la présentation des résultats. De plus, une nouvelle codification a été retenue pour évaluer la performance en fonction des résultats :

- Atteint – avant ou à la date prévue
- Atteint – après la date prévue
- Non atteint – débuté
- Non atteint – non débuté

Pour les 24 indicateurs du plan d'action, la reddition de comptes indique que 16 résultats ont atteint la cible avant ou à la date prévue, cinq ne sont pas atteints, mais ont été débutés et trois n'ont pas été débutés. Un indicateur a été abandonné parmi les trois non débutés.

On retrouve, parmi les réalisations significatives, les suivantes :

- 437 clients ont bénéficié de la bonification Agri-Québec pour la transition biologique versus 295 au 31 mars 2019
- 793 entreprises assurées en production biologique à l'ASREC versus 596 en 2018
- Adoption d'un cadre d'intervention en cas d'événements catastrophiques et exceptionnels
- 100 % des formations sur les productions agricoles intègrent un volet sur les pratiques agroenvironnementales et socialement responsables
- Adoption de la Directive d'acquisition et disposition écoresponsable
- Zéro papier : diminution de 6,4 % des feuilles destinées à la clientèle
- 5 outils de gestion mis en place ou adaptés pour la prise en compte des principes de développement durable et une formation avancée a été diffusée

Mise en place de la Stratégie de positionnement en matière d'engagement communautaire 2020-2022

- Diminution des GES de la flotte de véhicules : 66,2 % vs 24,8 % l'an dernier
- 4 projets de recherche sur les pratiques agroenvironnementales et socialement responsables soutenues
- 5 initiatives et organismes communautaires agricoles soutenus

Au cours de l'exercice, 100 % des dossiers structurants déposés au comité de direction et au conseil d'administration ont fait l'objet d'un exercice de prise en compte des principes de développement durable (PCPDD).

La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État confère au conseil d'administration la responsabilité d'adopter des mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance de la société, incluant l'étalonnage avec des entreprises similaires. Ces mesures sont réalisées tous les trois ans.

En raison des possibilités limitées de comparaison entre la société et des organisations d'autres provinces canadiennes, le conseil d'administration avait décidé, en 2016, de retenir une formule hybride pour l'étude de performance comparée faisant appel :

- à l'utilisation du service d'accompagnement du Mouvement québécois de la qualité avec l'outil QUALImètre;
- à la comparaison d'un nombre restreint d'indicateurs avec des organisations d'autres provinces menant des activités comparables à celles de la société par l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

L'Étude de performance comparée réalisée en 2017-2018 incluait notamment certaines pistes de réflexion concernant les enjeux liés à l'indicateur portant sur le coût de revient par client.

En 2019-2020, la société a octroyé un mandat exploratoire à la firme PwC portant sur les indicateurs de performance . Les propositions issues de ce mandat ont alimenté la réflexion relative aux indicateurs à retenir pour l'Étude de performance comparée 2020-2021.

À la suite de l'analyse de performance comparée 2017-2018, un plan d'action 2018-2021 comportant 16 actions a été élaboré afin de permettre à la société d'améliorer ses résultats pour certains indicateurs. Le bilan de sa mise en œuvre au 31 mars 2020 est déposé. Il indique que quatorze des actions ont été réalisées ou sont réalisées en continu et deux sont en cours de réalisation, l'échéance étant prévue au plus tard le 31 mars 2021.

Le conseil d'administration prend acte de la reddition de comptes sur la mise en œuvre du Plan d'action découlant de l'Étude de performance comparée 2017-2018.

Les indicateurs de performance offrant le plus d'opportunités de comparaison avec des organisations d'autres provinces canadiennes ont été identifiés. Le choix des indicateurs et des organismes visés par l'étalonnage est soumis à l'appréciation du conseil :

Indicateurs de service à la clientèle

1. Taux global de satisfaction de la clientèle
2. Taux de satisfaction envers le service à la clientèle
3. Probabilité que le client recommande l'organisation
4. Taux de satisfaction à l'égard de certains programmes (ASREC, Agri-stabilité et financement)
5. Taux de couverture du marché (ASREC, Agri-stabilité et financement)
6. Taux de couverture du marché biologique

Indicateurs de processus

7. Délai de traitement d'un dossier ((ASREC, Agri-stabilité et financement)
8. Nombre de contrats/dossiers traités par ETC (ASREC, Agri-stabilité et financement)

Indicateurs de gestion financière

9. Coût de revient par client et coût de revient par contrat/dossier (ASREC, Agri-stabilité et financement)
10. Taux de pertes en fonction de la provision pour garanties de prêts
11. Ratio des frais d'exploitation (ASREC et financement)

Les organisations comparables proposées en assurance et protection du revenu sont Agricorp (Ontario), Agriculture Financial Services Corporation (Alberta) et Saskatchewan Crop Insurance Corporation et Financement agricole Canada, Agriculture Financial Services Corporation (Alberta) et Manitoba Agricultural Services Corporation sont celles identifiées en financement.

Le mandat vise la réalisation d'une analyse comparée factuelle de la performance de la FADQ avec les organisations étudiées.

Le rapport d'analyse sera présenté sous une forme similaire à celui de l'Étude de performance comparée 2017-2018, comprenant notamment :

- des tableaux synthèses visant à comparer la performance des organisations;
- les méthodologies de calcul des indicateurs pour chacune des organisations étudiées lorsque possible;
- le diagnostic factuel de la performance de la FADQ présenté sous la forme de constats principaux;
- la mention des principaux écarts de performance, découlant par exemple des façons de faire des organisations comparées, appréciés en fonction de pistes d'explication ou de pistes de recherches supplémentaires.

Le mandat octroyé à l'ÉNAP comprendra une analyse et une consultation d'autres organisations concernant l'utilisation de certains des indicateurs suggérés par PwC.

Une enveloppe budgétaire maximale de 55 000 \$ est prévue pour le mandat qui sera confié à l'ÉNAP pour le volet étalonnage.

**DÉMARCHE D'ÉTALONNAGE DE LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC
– ÉTUDE DE PERFORMANCE COMPARÉE 2020-2021 –
INDICATEURS ET ORGANISATIONS COMPARABLES**

ATTENDU QUE [REDACTED]

[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]

[REDACTED];

ATTENDU QUE [REDACTED]

[REDACTED];

ATTENDU qu [REDACTED]

[REDACTED];

Pour donner suite à une recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles, IL EST RÉSOLU, sur proposition faite et dûment appuyée :

Résolution
N° 1618

1° QUE la démarche proposée pour la réalisation de l'Étude de performance comparée 2020-2021 présentée à la présente séance soit approuvée;

2° QUE les indicateurs soumis pour la réalisation de la démarche d'étalonnage concurrentiel par L'Observatoire d'administration publique de l'ENAP dans le cadre de l'étude de performance comparée de La Financière agricole déposés à la présente séance soient adoptés;

3° QUE le choix des organisations retenues pour la réalisation de ce mandat soit approuvé.

Le processus de contrôle de la qualité et de la conformité de la société est différent pour chacun des programmes et des lignes d'affaires. Les objectifs de contrôle et les méthodes utilisées étant différents d'un secteur à l'autre, il est difficile de comparer les résultats et d'avoir un portrait juste du taux de qualité et de conformité à la société.

Le Vérificateur général, dans ses résultats d'audit 2019-2020, [REDACTED]

[REDACTED].

Un projet visant à mettre en place un cadre de gestion de la qualité et de la conformité appuyant les opérations de contrôle des secteurs assurances et financement a été soumis au comité.

Les bénéfices attendus sont les suivants :

- Gestion uniforme de la conformité dans l'organisation;
- Optimisation et standardisation des façons de faire;
- Meilleur arrimage entre les deux secteurs d'activités;
- Modernisation des outils de travail;
- Utilisation d'indicateurs de conformité significatifs;
- Inscription des résultats de contrôle simplifiée et production de rapports automatisés, assurant ainsi une uniformité dans la reddition de comptes.

Ce projet est lié à plusieurs objectifs du Plan stratégique 2018-2022 :

- Améliorer le service à la clientèle;
- Offrir un milieu de travail mobilisant;
- Prendre le virage numérique;
- Assurer une gestion optimale des ressources financières.

L'optimisation des processus de gestion du contrôle de la qualité et de la conformité s'inscrit aussi dans les orientations de l'architecture d'entreprise.

L'analyse préliminaire offrira un meilleur niveau de précisions sur les coûts du projet ainsi que sur l'évaluation des gains anticipés. Les gains seront évalués dans le dossier d'affaires.

Il est rappelé que tout projet de 1 M\$ et plus doit être soumis à l'approbation du Conseil du trésor.

Le conseil d'administration demande que lui soit présentée la structure décisionnelle et de suivi des projets en TI à une prochaine séance.

**PROCÉDURE DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET DE LA CONFORMITÉ (PCQC) –
DOSSIER D'OPPORTUNITÉ SUR LA RÉVISION DE LA PCQC**

Résolution
N° 1619

Pour donner suite à une recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

QUE le Dossier d'opportunité du projet « Révision de la procédure de contrôle de la qualité et de la conformité » soit approuvé ainsi que le démarrage des travaux de réalisation du Dossier d'affaires, sous réserve de solliciter ultérieurement les autorisations qui pourraient être requises du Conseil du trésor.

La réalisation du dossier d'opportunité pour l'implantation d'un outil de gestion documentaire corporatif est l'une des actions inscrites au Plan d'exploitation 2019-2020 de la société.

La modernisation de la gestion documentaire est l'un des moteurs de la transformation numérique des milieux de travail. Ce projet devient d'autant plus pertinent compte tenu du phénomène du télétravail qui s'est accéléré en raison de la pandémie.

L'automatisation des processus de gestion documentaire amènera :

- des gains en productivité;
- l'amélioration de la qualité de l'information nécessaire à l'administration;
- l'accessibilité de l'information, peu importe le temps et le lieu.

La réponse aux besoins d'affaires suivants permettra :

- d'améliorer l'autonomie des utilisateurs;
- d'automatiser les processus en gestion documentaire;
- d'améliorer l'autonomie des utilisateurs au bureau ou en télétravail;
- d'offrir un service de suivi intelligent de la circulation de l'information (approbation, diffusion, disposition);
- d'offrir un service centralisé et unifié de recherche;
- d'offrir des mécanismes reconnus pour l'utilisation de la signature électronique.

Les coûts globaux du projet sont évalués à un montant maximal de 975 000 \$. L'analyse préliminaire offrira un meilleur niveau de précisions sur les coûts ainsi que sur l'évaluation des gains anticipés, financiers et autres.

Il est rappelé que ce projet couvre le volet administratif interne et non le projet dossier Client unique qui doit passer par une autre solution d'affaires et s'arrimer avec les projets du MAPAQ.

**MODERNISATION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE –
DOSSIER D'OPPORTUNITÉ**

Pour donner suite à une recommandation du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et informationnelles, IL EST RÉSOLU, sur proposition dûment faite et appuyée :

Résolution
N° 1620

QUE le Dossier d'opportunité du projet « Modernisation de la gestion documentaire » soit approuvé ainsi que le démarrage des travaux de réalisation du Dossier d'affaires, sous réserve de solliciter ultérieurement les autorisations qui pourraient être requises du Conseil du trésor.

– **Sujets découlant du procès-verbal précédent**

- Pistes d'amélioration en matière de risques d'irrégularités et de fraude – Suivi des recommandations de ██████████

Une des deux recommandations de ██████████ portait sur la réalisation d'une analyse des risques de fraude en utilisant une approche « par stratagème de fraude » afin d'identifier les deux ou trois activités réellement à risque de fraude dans l'organisation et de mettre en place des contrôles spécifiques pour les détecter.

Le comité de vérification assurera le suivi de cette recommandation à titre de responsable de la gestion des risques. Elle sera analysée dans le cadre du cycle annuel de la gestion des risques organisationnels majeurs.

L'autre recommandation proposait de bonifier la Procédure de divulgation des actes répréhensibles de la société. À la suite du rapport du Protecteur du citoyen sur l'affaire Louis Robert, à l'été 2019, le Conseil du trésor, à titre de responsable de l'application de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, a indiqué son intention de déposer un projet de loi à l'automne 2020. La société est en attente des nouvelles orientations gouvernementales, notamment au regard de l'utilisation d'une ligne de signalement externe.

➤ Incidence des projets majeurs sur la désuétude des systèmes de mission

Des informations avaient été sollicitées par le conseil d'administration sur l'impact des projets majeurs planifiés pour 2020-2021 sur la désuétude des systèmes de mission

L'analyse du portefeuille indique que les projets priorités et planifiés pour 2020-2021 n'auront pas d'influence immédiate sur l'état de santé des systèmes puisque ces projets n'en sont qu'à l'étape du dossier d'opportunité (DO) ou du dossier d'affaires (DA).

Les projets suivants, dont les systèmes sont visés par la désuétude, sont dans des phases préalables

Dossier opportunité :

- Environnement d'intelligence affaires

Dossiers d'affaires :

- Nouveau modèle d'affaires en financement
- Intranet collaboratif
- Refonte SIGE (système de gestion intégrée de l'encaisse)
- Plateforme technologique de développement

Les phases d'exécution planifiées lors de ces travaux permettront d'améliorer l'état de santé des systèmes, dans les années subséquentes, au rythme des livraisons qui seront effectuées.

Les autres projets inscrits au portefeuille 2020-2021 en phase d'exécution visent l'amélioration des opérations courantes. Il s'agit essentiellement d'ajustements aux systèmes existants.

Le Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles de la société (PQI-RI) prévoit la refonte de ses principaux systèmes de mission sur dix ans.

➤ Engagement annuel des employés

Au-delà des rappels périodiques faits aux employés, le conseil d'administration avait demandé de formaliser davantage la sensibilisation des employés au respect des règles en matière de gestion du risque de fraude, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information

Pour y donner suite, un formulaire d'engagement annuel des employés en matière de prévention du risque de fraude, de protection des renseignements personnels, de sécurité de l'information, de déontologie et de déclaration d'intérêts a été élaboré

En signant le formulaire, l'employé confirmera avoir pris connaissance des documents d'encadrement suivants :

- Politique sur la gestion du risque de fraude
- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Politique de sécurité de l'information
- Code de déontologie
- Procédure concernant la déclaration d'intérêts des employés

Chaque gestionnaire aura la responsabilité de réaliser cette démarche auprès de ses employés. Une reddition de comptes sera réalisée annuellement.

– Architecture d'entreprise – Démarche de réalisation

Sur la base du rapport de la firme V-NÉO déposé en 2018, trois chantiers majeurs à réaliser avaient été identifiés :

- l'actualisation de l'architecture d'entreprise;
- la mise en place de la Direction de la gestion de projets et de l'optimisation (DGPO) pour gérer le portefeuille de projets et accompagner le secteur « affaires » dans la réalisation et l'optimisation de projets;
- la réorganisation des (RI).

L'architecture d'entreprise est un prérequis pour soutenir la modernisation des systèmes informatiques de mission qui soutiennent la livraison des programmes et les modes d'échanges avec la clientèle. Elle consiste à faire une modélisation et une description systémique de chacune des composantes de la société : organisation administrative, processus d'affaires, données, services, systèmes informatiques, infrastructures technologiques et processus de sécurité.

Une architecture d'entreprise cible est ensuite élaborée, en cohérence avec l'architecture d'entreprise gouvernementale (AGE) et en tenant compte de l'approche par portefeuille.

Une analyse des écarts entre la situation actuelle et l'architecture d'entreprise cible est ensuite réalisée. Enfin, un plan de travail présentant les initiatives qui devront être mises en œuvre afin de progresser vers la situation cible est dressé.

Un premier contrat à exécution sur demande a été octroyé à une firme externe pour accompagner la société dans la refonte de son architecture d'entreprise. Le calendrier sommaire de sa réalisation a été présenté au comité.

– Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles – État de situation

Lors de l'évaluation des besoins en février 2020, le PQI-RI de la société avait été élaboré sur la base :

- du montant autorisé de 40,8 M\$ pour 2020-2030 par le Secrétariat du Conseil du trésor, dont 4,8 M\$ en 2020-2021;
- des estimations des dossiers d'opportunités et d'affaires, lorsque disponibles;
- d'appels d'offres pour le recours à des ressources externes.

Cette évaluation ne tenait pas compte des besoins à venir pour gérer l'ensemble de la désuétude des systèmes et des infrastructures, non plus que du projet « Dossier Client unique » avec le MAPAQ.

À la demande du comité, une révision préliminaire du PQI-RI pour 2020-2021 a été effectuée.

Un investissement de 4,8 M\$ en 2020-2021 était prévu.

Dans le contexte actuel lié à la pandémie, une révision des projets inscrits au portefeuille de projets doit être réalisée puisque la possibilité de réalisation de certains projets est questionnée, soit :

- Optimisation de la gestion du volume assurable bouvillons et bovins d'abattage et veaux d'embouche
 - Retard dans le dépôt du dossier d'affaires du projet au Conseil du trésor pour approbation puisqu'il ne s'agit pas d'un dossier prioritaire découlant de la crise de la COVID-19.

- Dossier Client unique
 - Les discussions pour clarifier la portée du dossier d'affaires ont suspendu les travaux depuis quelques mois, ce qui aura des effets importants sur plusieurs projets du portefeuille de la société.
- Office 365
 - Ce projet n'avait pas été priorisé initialement dans le portefeuille de projets 2020-2021. Les besoins liés au télétravail et aux outils de collaboration font en sorte que ce projet doit maintenant démarrer.
- Appels d'offres pour des ressources externes dans les projets
 - Le gouvernement avait imposé des mesures administratives de réduction des dépenses en début d'exercice, ce qui a retardé les appels d'offres prévus.

L'investissement prévu sera ramené à 4,3 M\$. L'impact du travail à distance sur la capacité organisationnelle et le respect des échéanciers demeure à évaluer.

– **Plan de relève informatique**

Le plan de relève informatique permet à la société de se relever rapidement lors d'un sinistre pouvant avoir une incidence sur les ressources technologiques supportant les systèmes de mission.

Une présentation sur le plan de relève informatique est déposée. Le document présente la structure organisationnelle ainsi que les rôles et responsabilités de chacune des composantes, soit :

- Le président-directeur général, lequel est informé de tout incident;
- Le comité directeur de la sécurité de l'information, qui regroupe notamment les vice-présidents, la responsable de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels;
- La directrice principale des ressources informationnelles;
- Le coordinateur de la relève (Direction de la sécurité, des technologies et des opérations);
- Les responsables des principales unités administratives concernées;
- Les intervenants assignés à la réalisation des activités de la relève et des essais;
- Les intervenants assignés au centre de la relève.

Un test du plan de relève a été réalisé en décembre 2019 sur les systèmes catégorisés stratégiques pour la société. Il s'est déroulé dans les installations de la société qui sont hébergées dans les bureaux de Hypertec, à Montréal.

Les systèmes ciblés ont été relevés dans les délais établis. Le test a permis d'identifier les pistes d'amélioration suivantes :

- Améliorer les moyens de communication entre les équipes de Québec et de Montréal (visioconférence);
- Rehausser le matériel d'Hypertec de façon à le rendre équivalent à celui de la société;
- Rehausser le lien Internet de Montréal;
- Augmenter le nombre de ressources à Montréal;
- Arrimer le plan de continuité des activités et le plan de reprise des actifs TI;
- Mettre à jour les procédures.

Le président-directeur général est informé des résultats des tests réalisés et le cas échéant, des risques de sécurité.

Le plan de relève informatique fera l'objet d'une mise à jour en 2020, la dernière remontant à 2016.

– **Bilan du Portefeuille de projets en ressources informationnelles 2019-2020**

Le bilan du portefeuille de projets en ressources informationnelles (RI) pour l'exercice 2019-2020 est déposé.

Il présente des informations sur les étapes planifiées pour la réalisation des projets et l'état de situation au 31 mars 2020 pour chacun des projets.

Le portefeuille des projets en RI 2019-2020 déposé au printemps 2019 était constitué de 47 projets. Sur les 17 projets prioritaires, 5 ont été démarrés en cours d'année.

L'organisation ayant une capacité limitée, l'arrivée de projets urgents ou obligatoires a eu un impact sur les échéanciers d'autres projets inscrits au portefeuille.

Les écarts observés au regard de la portée, des coûts ou des échéances des projets ne mettent pas à risque la prestation de services de la société.

Les travaux réalisés en 2019-2020 l'ont été dans le respect des paramètres budgétaires.

La portée du projet Dossier Client unique devra être clarifiée pour évaluer les incidences sur les autres projets inscrits au portefeuille.

Au 31 mars 2020, le portefeuille de projets 2019-2020 était constitué de 38 projets.

À la demande du comité, une information sur la portée initiale des projets sera ajoutée au tableau afin de présenter un portrait plus juste de leur évolution.

– **Plan d'action 2020-2021 sur la sécurité de l'information**

Le Plan d'action 2020-2021 sur la sécurité de l'information est déposé pour information.

Il présente, pour chacune des activités, l'échéance planifiée et le nombre de jours/personnes estimés.

L'analyse des risques technologiques tiendra compte de l'analyse des risques technologiques effectuée par la firme BDO en 2019-2020.

La mise à jour de la Politique sur la sécurité de l'information liée à la Politique gouvernementale de cybersécurité sera présentée à l'automne.

– **Bilan du plan d'action organisationnel 2018-2020 sur la mobilisation**

Le Plan d'action organisationnel 2018-2020 sur la mobilisation a été élaboré à la lumière des résultats du sondage réalisé en 2017.

Ce plan présentait dix actions en lien avec la circulation de l'information et les communications organisationnelles, l'amélioration de la reconnaissance, le transfert d'expertise et le développement des compétences ainsi que le climat et la qualité de vie au travail.

Le bilan de la mise en œuvre du Plan d'action organisationnel sur la mobilisation 2018-2020 est déposé.

Toutes les actions proposées ont été réalisées au 31 mars 2020, et tous les plans d'action des unités administratives ont été complétés.

Ce bilan sera diffusé à l'ensemble des employés. Un plan organisationnel sur la mobilisation des personnes est en élaboration pour la période 2020-2022.

À la demande du comité, les bilans de mise en œuvre des plans d'action et les plans d'action pour l'année subséquente seront dorénavant présentés simultanément.

– **Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2022**

Le gouvernement a approuvé, en 2018, le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) pour les membres des minorités visibles et ethniques (MVE) 2018-2023 ainsi qu'un plan d'action 2020-2021 permettant de poursuivre les efforts en cette matière.

Quatre des 36 mesures interpellent directement La Financière agricole d'ici 2023 :

- une cible de représentativité des minorités visibles et ethniques (MVE) de 7 %;
- un objectif annuel de 25 % à l'embauche pour les membres de groupes cibles;
- une cible de représentativité de 6 % des MVE pour le personnel d'encadrement;
- un objectif d'accès à un emploi de cadre, classe 4 devant atteindre 20 % pour les MVE.

Des actions concrètes d'embauche, de priorisation des membres de groupes cibles et de sensibilisation ont été réalisées au sein de la société afin d'atteindre les cibles fixées. Ces mesures ont permis à la société de progresser de façon significative en 2019-2020 :

- Cible de représentativité des MVE de 7 %.

Au 31 mars 2020, la représentativité est de 7,14 % au niveau du personnel régulier. Pour le personnel occasionnel, la représentativité est de 6,7 %.

- Objectif annuel de 25 % à l'embauche pour les membres de groupes cibles.

Au 31 mars 2020, 5 personnes appartenant à un groupe cible ont été nommées temporaires. Au total, 17 personnes ont été nommées temporaires, ce qui porte le taux à 29,41 %.

- Cible de représentativité de 6 % des MVE pour le personnel d'encadrement.

Au 31 mars, 1/32 (3,1 %) du personnel d'encadrement était considérée comme MVE. La cible n'est donc pas atteinte.

- Objectif d'accès à un emploi de cadre, classe 4 devant atteindre 20 % pour les MVE.

Cette cible n'a pas été atteinte : une seule promotion, à titre de cadre, classe 4, a été faite en 2019-2020.

Dans le but de poursuivre les efforts visant l'atteinte des cibles organisationnelles, un plan d'action 2020-2021 a été élaboré.

Les actions qui y sont présentées sont complémentaires à celles du Secrétariat du Conseil du trésor qui assume la responsabilité de la majorité des actions du programme.

– **Bilan des commandites 2020-2021**

Conformément à la Directive sur l'attribution des commandites de la société, le bilan détaillé des commandites nationales et régionales attribuées en 2019-2020 est déposé.

Le budget des commandites s'élevait à 60 000 \$. Un montant de 57 475 \$ a été accordé en commandites nationales et régionales en 2019-2020, comparativement à 47 625 \$ en 2018-2019.

En plus de cibler la relève agricole, la directive prévoit d'appuyer les productrices et producteurs dans le cadre d'événements mettant en valeur les bonnes pratiques d'élevage favorisant la santé et le bien-être animal ainsi que les bonnes pratiques agroenvironnementales. Entre avril 2019 et mars 2020, huit partenariats ont été conclus à cet effet.

Un budget de 60 000 \$ est prévu pour 2020-2021.

Le conseil d'administration prend acte du bilan des commandites nationales et régionales 2019-2020

– **Plan d'action – Recommandations du rapport de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques (IGOPP), suivi**

L'IGOPP a publié un deuxième rapport sur la gouvernance des sociétés d'État québécoises à l'été 2019.

Un plan d'action avait été élaboré pour donner suite aux recommandations du rapport de l'IGOPP sous le contrôle de la société.

Toutes les actions ont été réalisées ou font l'objet du suivi approprié.

– **Évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et [REDACTED] de La Financière agricole du Québec, compilation des résultats**

L'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration se fait annuellement par chaque membre du conseil d'administration au moyen d'une grille de 54 critères d'évaluation. Cette grille comporte une échelle en quatre points (en accord, partiellement en accord, partiellement en désaccord et en désaccord).

[REDACTED] membres ont procédé à l'évaluation du conseil d'administration.

Les membres du conseil pouvaient également émettre des commentaires :

- [REDACTED] n'ont émis aucun commentaire;
- [REDACTED] n'ont émis que de brefs commentaires;
- [REDACTED] ont commenté davantage leur évaluation.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED];
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

[REDACTED].

– **Évaluation du fonctionnement du comité**

[REDACTED].

– **Varia**

- Nouvelle appellation pour la Vice-présidence aux affaires corporatives, consultation

Afin d'offrir une appellation plus représentative des fonctions sous sa responsabilité, la Vice-présidence aux affaires corporatives change d'appellation pour devenir la Vice-présidence aux services administratifs (VPSA).

Dans la même optique, la Direction des stratégies organisationnelles et du développement durable (DSODD) portera le nom de Direction des stratégies, de la performance et du développement durable (DSPDD).

**RAPPORT DU COMITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE
DE LA SÉANCE DU 1^{ER} JUIN 2020**

Le comité des services à la clientèle a tenu une séance le 1^{er} juin 2020.

[REDACTED], fait rapport au conseil d'administration.

– **Ordre du jour de la séance du 1^{er} juin 2020**

L'ordre du jour de la séance du comité des services à la clientèle tenue le 1^{er} juin 2020 est déposé.

– **Procès-verbal de la séance du 9 mars 2020**

Le comité dépose le procès-verbal de sa séance du 9 mars 2020.

– **Sujets découlant du procès-verbal précédent**

➤ **Gestion des mots de passe – État de situation**

À l'occasion d'échanges sur le dossier en ligne, le conseil d'administration avait demandé des précisions sur la gestion des mots de passe des clients dans le dossier en ligne et sur le mot de passe utilisé pour l'envoi d'un fichier sécurisé.

Le comité a pris connaissance des informations additionnelles sollicitées.

Actuellement, il n'est pas possible pour un client de s'inscrire à son dossier en ligne et d'obtenir automatiquement un mot de passe à partir du site Web de la société. Une intervention du personnel est requise pour l'octroi des accès.

Le mot de passe du mandataire est différent de celui du client. [REDACTED]

[REDACTED].

La société se penchera sur des améliorations permettant à un client de joindre de façon sécuritaire des documents aux courriels dans la prestation électronique de services (PES).

Un avis de sécurité, produit en janvier 2020, confirme que le processus de délégation de droit d'accès dans la PES répond adéquatement aux exigences de sécurité. La réalisation d'un audit de sécurité spécifique sur la PES est prévue et cet audit couvrira la gestion du mot de passe.

➤ **Sondage des rencontres avec les fédérations**

Plusieurs rencontres se sont tenues avec des groupes représentant les producteurs dans la dernière année afin de les informer sur les programmes de financement et d'assurance.

Le comité avait suggéré de rapprocher le sondage réalisé pour connaître l'appréciation des participants sur ces rencontres de la date de chacune des rencontres.

Après évaluation, le comité a conclu que l'envoi d'un sondage peu après chacune des rencontres avec la société serait moins approprié pour les raisons suivantes :

- La difficulté de préserver la confidentialité des répondants;
- La même fédération peut être rencontrée plus d'une fois;
- L'objectif du sondage est de connaître l'appréciation des participants sur la rencontre de façon générale et non sur un élément précis. De plus, le sondage sert aussi à valider l'intérêt des fédérations envers les articles qui leur sont transmis au cours de l'année.

➤ **Volet Agricultrices de la Stratégie relève**

Le comité avait suggéré de bonifier la Stratégie relève pour souligner la contribution des femmes dans le domaine de l'agriculture et de l'agroalimentaire.

La société se penchera sur les bonifications qui pourraient être apportées au volet Agricultrices de la Stratégie relève. De plus, la possibilité d'augmenter le montant de la bourse remise par la société au Gala Saturne sera examinée, dans le respect des paramètres de la directive sur l'attribution des commandites.

➤ Liste des partenaires – mise à jour

Comme demandé par le comité, la liste des partenaires de la société a été mise à jour en y intégrant des représentants des municipalités régionales de comté, des fédérations régionales et des établissements d'enseignement offrant des formations agricoles.

➤ Journée de la FADQ pour les producteurs

La réflexion sur l'organisation par la société d'une journée FADQ pour les producteurs est reportée en 2021, le contexte actuel excluant tout rassemblement important.

Il est suggéré d'augmenter les communications démontrant que la société et son conseil d'administration sont bien présents pour les producteurs et soutiennent les entreprises dans le contexte particulier de la pandémie.

– **Étude sur la satisfaction de la clientèle 2020 et sommaire**

La société réalise annuellement un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle. En lien avec son plan stratégique et en cohérence avec la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, cette mesure s'inscrit dans la volonté de l'organisation de mesurer la satisfaction de ses clients, d'assurer un suivi et, ainsi, améliorer sa prestation de services.

Le traitement des données et de la production du rapport ont été réalisées par une firme spécialisée, SOM.

Au total, 15 374 clients ont été invités à participer au sondage par courriel. Quelque 2 831 clients y ont répondu entre les 4 et 14 février 2020 pour un taux de réponse représentatif de 18,9 %, un taux plus élevé que l'année dernière.

La satisfaction générale à l'égard de La Financière agricole s'est accrue avec un taux de 85 %, une augmentation de 3 % par rapport à l'an dernier. Cette amélioration est aussi marquée par une hausse chez les totalement satisfaits. Parmi la clientèle, les producteurs de sirop d'érable et les producteurs de 55 ans ou plus sont ceux qui affichent le plus haut taux de satisfaction générale.

L'appréciation globale des services à la clientèle enregistre également une hausse pour atteindre 88 %. La proportion de producteurs totalement satisfaits a aussi augmenté. Parmi la clientèle, les producteurs dont le revenu agricole est inférieur à 100 000 \$, les producteurs de 55 ans ou plus et les producteurs de sirop d'érable sont ceux qui affichent le plus de satisfaction.

Les réductions des délais de traitement et du nombre de documents reçus sont les pistes d'amélioration les plus suggérées par les producteurs.

La Financière agricole bénéficie encore d'une image positive. L'intention de recommander la société demeure élevée, à 85 %, comme en 2019.

Le taux de satisfaction par rapport à l'ensemble des programmes s'élève à 82 %, le plus haut niveau depuis les dernières années. Toutefois, la satisfaction à l'égard de chacun des programmes varie significativement. Les programmes de financement obtiennent les meilleurs taux de satisfaction.

Le taux de satisfaction pour les programmes de financement varie entre 84 % et 94 %. Le taux de satisfaction à l'égard de la subvention à temps partiel est le plus bas observé en financement, à 84 %.

Pour l'ensemble des produits d'assurance et de protection du revenu et les programmes AGRI, ce taux varie de 66 % à 81 %, une amélioration par rapport à 2019. La plupart des programmes en assurance et protection du revenu conservent néanmoins des taux de satisfaction moins élevés que la moyenne. Le programme ASREC obtient un taux de satisfaction de 70 %, excluant la protection pour les fourrages, à 66 %. Les protections individuelles obtiennent de meilleurs résultats que les protections collectives. Pour le programme ASRA, le taux de satisfaction se situe à 70 %.

Le Quadrant de satisfaction, un outil d'analyse des données visant à hiérarchiser les éléments mesurés par le sondage, indique que les aspects liés au service à la clientèle sont ceux ayant les plus d'importance sur la satisfaction des clients, davantage que les éléments liés aux programmes.

Tous les critères évalués en lien avec les membres du personnel affichent un résultat de 90 % et plus, ce qui confirme l'orientation prise en matière d'accompagnement de la clientèle.

Parmi les autres résultats obtenus au sondage, on retrouve les suivants :

- Modes de communication préférés
 - Courriel : 80 %
 - Téléphone : 33 %
 - Poste : 31 %
- Satisfaction à l'égard des délais
 - Confirmation d'un rendez-vous : 92 %
 - Réponse par courriel : 90 %
 - Retour d'appel : 89 %
- Utilisation du dossier en ligne
 - Un peu plus d'un producteur sur deux (54 %) affirme utiliser le dossier en ligne soit une proportion équivalente à celle mesurée en 2019.
- 79 % sont satisfaits de la documentation en lien avec les programmes
 - Simplification des communications écrites avec la clientèle : la suggestion de simplifier et de vulgariser nos communications arrive au 5^e rang. Elle occupait le 2^e rang l'an dernier.
 - Les résultats démontrent également que les documents produits permettent davantage aux clients de bien comprendre ce qu'ils doivent faire en regard des programmes auxquels ils participent. Leur appréciation est passée de 76 % en 2019 à 79 % cette année.
- Territoire 5 (Abitibi-Témiscamingue, Outaouais, Montréal, Lanaudière, Laurentides, Laval, Nord-du-Québec)
 - Augmentation significative du taux de satisfaction générale depuis les trois dernières années (13 points de pourcentage).
- Intention de recommander La Financière agricole à un pair
 - Proportion des producteurs en accord avec l'énoncé : plus élevée chez les producteurs de 55 ans ou plus (89 %) et ceux de la Montérégie (89 %).

Le dossier en ligne gagnerait à être connu : il est utilisé par seulement la moitié des producteurs, mais il obtient une excellente note de satisfaction.

Le comité a sollicité des informations sur la représentativité des données sur le nombre d'entreprises ayant des revenus de 500 000 et plus ainsi que des précisions concernant la proportion des répondants, en fonction de leur production principale.

Les résultats du sondage seront rendus disponibles en juin. Les médias sociaux seront utilisés.

Il n'y aura pas de plan d'action spécifique en suivi du sondage. Les actions pour améliorer le taux de satisfaction seront directement intégrées dans le Plan sectoriel 2020 de la Vice-présidence à la clientèle.

– **Plan d'action pour l'accompagnement de la clientèle à la suite du sondage sur les refus de certaines demandes de financement ou de subvention**

Après avoir pris connaissance des résultats du sondage mené auprès de non-clients sur l'accompagnement reçu dans le cadre de leur démarche pour l'obtention d'une subvention ou d'un financement s'étant soldé par un refus ou par un abandon, le comité avait identifié des éléments à prendre en compte pour bonifier le service à la clientèle lié au traitement des demandes d'aide financière :

- structurer et standardiser le processus de refus d'aide financière et former les employés, à l'instar des institutions financières;
- s'assurer que le conseiller présente aux clients les bonifications au projet qui permettraient à la société de le supporter;
- référer les jeunes aux autres ressources en matière de coaching et d'accompagnement;
- renforcer le suivi sur les dossiers de refus dont les projets se sont réalisés par la suite sans la participation de la société;
- développer une synergie avec les MRC en mesure de référer des projets, particulièrement des petites entreprises qui sont dans des écosystèmes différents.

Le comité a pris connaissance du plan d'action pour accompagner et standardiser l'approche auprès de la clientèle. Un aide-mémoire servira de référence aux conseillers qui s'apprêtent à formuler un refus auprès d'un client, peu importe le moment. Une formation sur l'entrevue fait partie de la formation de base des nouveaux conseillers.

Le Plan d'exploitation 2020-2021 prévoit le développement d'une approche spécifique pour le traitement des dossiers en financement de démarrage dans des productions non traditionnelles. La société évaluera ainsi la meilleure approche à mettre en place lors du projet-pilote Front-back qui débutera en septembre prochain. Le comité a suggéré de spécialiser, pour chacun des territoires, des conseillers pour la relève, les petites productions, etc.

Les connaissances des conseillers seront mises à jour afin d'identifier des spécialistes par secteur de production dont l'expertise sera utilisée dans une formule de traitement back-office. Le projet-pilote Front-back sera l'occasion de compiler des données sur le nombre de demandes reçues, le nombre de dossiers menés à terme et, le cas échéant, le nombre de projets refusés réalisés par les institutions financières. Ces informations permettront de mesurer notre impact économique en région.

Des représentants d'institutions et d'organisations financières ont été consultés pour connaître leur approche dans les dossiers de refus.

Certains n'ont pas de processus structuré pour suivre les refus ou les abandons de projet mis à part les activités standards de développement des affaires. C'est le responsable qui, selon son jugement, fera une relance ou non auprès du client. Une autre est en processus pour redéfinir une démarche d'accompagnement plus structurée. D'autres ont une approche plus formelle. Une institution financière vient de déployer une solution de type « Customer Relationship Management » qui permettra d'améliorer le suivi de la relation d'affaires avec la clientèle.

– **Zéro Papier – Bilan au 31 mars 2020**

Les efforts de communication déployés par l'organisation ont permis de recenser 2090 clients ayant adhéré au Zéro Papier. L'objectif était de à 3 000 inscriptions au 31 mars 2020.

Pour l'exercice 2020-2021, l'objectif a été majoré à 3 500 inscriptions. Le plan d'action sera adapté afin de favoriser une plus grande adhésion à cette option.

Une cible d'adhésion par territoire sera fixée et signifiée dans les attentes des gestionnaires. De plus, un sondage spécifique auprès de la clientèle utilisant le dossier en ligne sera réalisé afin de mieux connaître les raisons expliquant la non-adhésion au Zéro Papier.

– Analyse des états financiers 2018 de la clientèle en financement

Un portrait de la situation financière moyenne des entreprises clientes en financement, élaboré à partir des résultats financiers de l'année 2018, est déposé. Le groupe Profil est constitué de 6 650 entreprises, dont 5 443 font partie du groupe témoin, ce qui permet de suivre l'évolution de leurs résultats financiers moyens sur trois ans.

Le portrait a été présenté au comité. L'ensemble du profil financier tient compte des résultats du groupe de tête. Le groupe de tête est constitué des 25 % des entreprises démontrant la meilleure capacité de remboursement, en appuyant sur les liquidités générées et disponibles pour rembourser le capital. Il est composé de 1 669 entreprises.

Le profil financier présente pour l'année 2018 des résultats globalement inférieurs à ceux de 2017 pour une majorité de secteurs.

Dans l'ensemble, on observe une légère dégradation de la situation financière du groupe témoin d'entreprises en 2018 par rapport à ceux de 2017. La croissance des revenus est moins rapide que celle des charges. Le bénéfice net a diminué, passant de 51 463 \$ en 2017 à 32 751 \$ en 2018.

Entre 2017 et 2018, le passif total a progressé plus rapidement que l'actif total. Le taux d'endettement des entreprises est demeuré relativement stable en proportion de l'actif. Le rendement de l'actif a baissé de 22 % en 2018.

Sur un total de 21 profils financiers sectoriels, 17 affichent un bénéfice net moyen positif pour 2018.

Pour le secteur animal, les chèvres laitières et les porcs finisseurs à forfait présentent de meilleurs résultats en 2018 comparativement en 2017.

Parmi les autres profils financiers en production animale, le secteur des bouvillons et veau d'embouche, lait et lait bio, du porc et de l'agneau ont connu une baisse du bénéfice net moyen supérieure à 20 % en 2018. La grande majorité de ces productions présentent toutefois un bénéfice net moyen positif.

En production végétale, le secteur des cultures maraichères en champ a connu une hausse de ses résultats en 2018.

Par contre, les pommes, les petits fruits, les pommes de terre de table, le sirop d'érable et le sirop d'érable certifié biologique ont connu une baisse du bénéfice net moyen de plus de 20 % en 2018. Plusieurs de ces productions présentent néanmoins un bénéfice net moyen positif.

Les entreprises du groupe de tête dégagent des revenus supérieurs, affichent un bénéfice net de plus de 108 000 \$ et un excédent monétaire de plus de 100 000 \$. L'actif total est légèrement inférieur à celui de l'ensemble des entreprises, alors que le passif total du groupe de tête est inférieur à celui de l'ensemble des entreprises du profil. Le groupe de tête présente un avoir des propriétaires de plus de 1 000 000 \$ comparativement à 687 475 \$ pour l'ensemble des entreprises et un ratio d'autonomie financière de 57,3 %, comparativement à 31,5 % pour ces dernières. Le rendement de l'actif du groupe de tête 2018 est de 6,8 % comparativement à 2,9 % pour le groupe profil.

Les données sont présentées à la valeur comptable.

À l'instar des années passées, la rentabilité des entreprises d'un même secteur présente une grande variabilité.

La conjoncture d'un secteur donné et la gestion de l'entreprise sont les facteurs déterminants, ce qui rend difficile l'établissement de projections pour les années à venir.

Il est rappelé que cette analyse constitue un outil de travail interne, utilisée pour réaliser des analyses ciblées dont les résultats sont publiés dans les Bulletins Tendances de la société. Les données sont utilisées dans le cadre de présentation à des groupes de producteurs lors de rencontres sectorielles.

À la demande du comité, la société examinera la possibilité de dégager des données permettant de cibler les entreprises dont au moins 50 % des parts sont détenus par des jeunes de moins de 40 ans.

Le comité a de plus demandé de recenser les programmes régionaux existants auprès des MRC et d'accentuer le maillage avec les agents de développement de ces instances qui sont attentifs aux opportunités de développement du secteur agricole.

Enfin, le comité a suggéré de présenter les tendances qui se dégagent de l'analyse lors des rencontres avec des groupes de producteurs.

– Programme Vendeur-prêteur

➤ Portrait de la clientèle

À la demande du comité, un portrait de la clientèle liée à la formule vendeur-prêteur lui a été présenté.

La formule vendeur-prêteur, offerte en financement depuis 1988, vise à faciliter les transferts de ferme entre un acheteur et un vendeur, qu'ils soient apparentés ou non. Elle permet aussi au vendeur de financer la relève, en tout ou en partie.

La formule a permis de soutenir 485 entreprises, pour un capital autorisé de plus de 158 M\$. Depuis la mise en place du crédit d'impôt en 2014, 146 prêts ont été accordés jusqu'en 2018, soit 29 en moyenne par année.

Pour le prêteur, la formule vendeur-prêteur représente un placement garanti à 100 % par la société. En cas de difficultés financières de l'entreprise acquéreuse, la société peut prendre le relais afin d'effectuer les versements au vendeur pendant une période maximale de douze mois. Grâce à un crédit d'impôt, l'emprunteur bénéficie d'un retour de 40 % des intérêts payés pendant 10 ans.

La formule est peu utilisée et l'est surtout dans certaines régions alors qu'elle ne présente aucun désavantage sur le plan financier. En outre, en cas de mésentente entre les deux parties au cours de la vie du prêt ou si le vendeur a besoin rapidement de liquidités, le dossier peut être transféré vers le financement régulier. Il ressort aussi que la formule est davantage utilisée dans quelques régions et peu dans les autres.

➤ Campagne promotionnelle sur la formule vendeur-prêteur

Afin de mieux faire valoir la formule vendeur-prêteur, une campagne promotionnelle a été élaborée.

Le produit doit avant tout être davantage compris et proposé par les conseillers en financement de la société, les fiscalistes, les comptables, les notaires et les autres partenaires du réseau, tels les gens des groupes conseil, les CRÉAS, les agents de maillage d'Arterre, les conseillers relève du MAPAQ, etc.

Pour atteindre les objectifs, des actions de communications ciblant spécifiquement les groupes auxquelles elles s'adressent sont prévues. La clientèle cible est les jeunes de la relève et les producteurs de plus de 55 ans.

Le comité rappelle sa suggestion de spécialiser du personnel pour la relève dans chacune des régions.

– **Simplification des communications écrites – bilan**

La mise en œuvre de la démarche de simplification des communications écrites destinées à la clientèle se poursuit et évolue positivement.

Le secteur des assurances touche sa cible pour 2019-2020 avec 26 % de ses lettres révisées. Le secteur du financement, à 10 %, accélérera le rythme de révision au cours de l'année. Ce secteur compte toutefois beaucoup moins de lettres à réviser.

Un travail important est en cours pour améliorer les documents de type « financiers » transmis à la clientèle. La société a aussi le souci de simplifier ses communications écrites légales tout en s'assurant de respecter les règles prescrites quant au contenu.

À la question du sondage annuel 2020 portant sur les éléments du service à la clientèle à améliorer, les communications (simplifier, vulgariser) affichent un meilleur résultat qu'en 2019.

Il est rappelé que chaque nouvelle mesure mise en place par l'organisation amène du travail supplémentaire en termes de communications écrites, particulièrement dans le contexte de la pandémie.

– **Plan d'action des communications 2020-2021**

Un plan d'action des communications couvrant l'exercice 2020-2021 a été élaboré. Il s'appuie sur la vision, les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2018-2022 de la société et de son Plan d'exploitation annuel.

Il permettra de répondre à différents objectifs de communication. Pour les atteindre, 20 actions, accompagnées de cibles, ont été définies.

La société s'assurera de choisir des moments favorisant la meilleure visibilité possible pour diffuser des informations dans les divers médias.

– **Stratégie relève – Sondage de mi-parcours**

L'organisation s'est dotée d'une Stratégie relève en continu pour la période 2018-2021.

Comme planifié, un sondage de mi-parcours a été réalisé en février dernier afin d'évaluer les retombées de la Stratégie relève et corriger le tir, au besoin. Les résultats de ce sondage de mi-parcours ont été présentés au comité.

La population à l'étude était composée de l'ensemble des membres de la Fédération de la relève agricole du Québec (FRAQ), soit 1 705 membres. Au total, 304 membres ont répondu au sondage envoyé dans une infolettre de la FRAQ, pour un taux de réponse de 18 %.

Le taux de notoriété spontanée total de la société a augmenté.

Au total, 95 % des répondants ont remarqué la présence de la société dans les articles, les publicités, les rencontres, les réseaux sociaux et lors de webinaires et dans les vidéos et l'efficacité nette des différentes publicités diffusées a augmenté.

Un grand pourcentage des répondants a vu au moins une publicité, a identifié spontanément la société et a compris le message véhiculé.

La proportion de répondants qui considèrent l'offre de produits comme adaptée aux besoins de la relève a fait un bond de 8 points par rapport à la mesure initiale (51 % c. 43 %).

Les résultats viennent confirmer l'importance de poursuivre les rencontres régionales avec des groupes de jeunes de la relève et d'y affecter des conseillers spécialisés pour cette clientèle.

Compte tenu des pratiques de cette clientèle, la société se donnera une stratégie de médias sociaux afin de faire connaître ses produits et services, notamment via l'outil Webinaires.

Un deuxième sondage sera réalisé à la fin de la stratégie, en 2022.

██████████ suggère qu'il y aurait avantage à disposer de plus de données propres à chaque région afin de cibler celles où des efforts sont à déployer et mesurer l'importance de la compétition en financement.

– **Rapport statistique du site Web de La Financière agricole pour l'année 2019**

L'une des actions du Plan d'action des communications 2019-2020 était de « Privilégier le site Web comme source d'information principale ». Une augmentation du taux de fréquentation général de 5 % était ciblée.

Les statistiques du site Web pour l'année 2019 et les taux de variations avec l'année 2018 ont été présentées au comité.

L'achalandage du site Web est important et a connu une forte hausse par rapport à 2019. La cible de hausse de 5 % de la fréquentation a été atteinte. L'équipe Web se penchera sur la diminution du nombre de pages vues et du nombre d'actions par visite, afin d'essayer d'en déterminer les raisons.

Les producteurs utilisent davantage l'ordinateur que le téléphone intelligent lorsqu'ils visitent le site Web.

Un nombre plus important de consultations du site ont été observées en mars et en avril dernier.

Ce bilan sera déposé une fois par année.

– **Rapport synthèse annuel 2019-2020 sur l'application de la Politique sur les demandes de révision – Assurance et protection du revenu – Financement**

Le Rapport synthèse 2019-2020 sur l'application de la Politique sur les demandes de révision est déposé.

Au cours de cet exercice financier, 48 demandes de révision, soit 46 en assurance et 2 en financement ont été reçues, soit 19 en assurance récolte, 15 en assurance stabilisation des revenus agricoles, 12 pour les programmes AGRI et 2 pour les programmes de financement.

Vingt de ces demandes ont été jugées irrecevables puisqu'elles portaient sur des paramètres de programmes ou en raison de l'absence de documents nécessaires à la leur recevabilité. Monsieur Desrosiers précise que l'organisation communique toujours avec le client, et souvent plus d'une fois, pour obtenir les documents manquants avant de considérer la demande irrecevable.

Ainsi, 19 demandes ont fait l'objet du processus de révision.

Globalement, 71,8 % des décisions initialement rendues ont été maintenues, 23,1 % ont été modifiées et 5,1 % ont fait l'objet de modifications administratives. Les décisions modifiées l'ont été, en majorité, à la suite de nouvelles informations non connues de la société au moment de la prise de décision initiale.

Quelques dossiers particuliers ont contribué à augmenter de façon importante le délai de traitement des dossiers.

Il est mentionné que la mise en œuvre du plan d'accompagnement des clients devrait contribuer à réduire les demandes de révision.

– **Rapport synthèse annuel 2019-2020 sur l'application de la Politique sur la gestion des plaintes**

Le rapport synthèse sur l'application de la Politique sur la gestion des plaintes pour l'exercice financier 2019-2020 est déposé.

Le nombre de plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020 s'élève à 155, une diminution de 44,8 % par rapport à l'année précédente. Les communications accrues destinées aux clients semblent aider à la réduction des plaintes.

De ces plaintes, 107 portent sur la protection Foin en assurance récolte selon le régime collectif. Ces plaintes sont concentrées dans les centres de services d'Alma, l'Assomption et Rouyn-Noranda. Les producteurs étaient insatisfaits du taux de pertes calculé qui ne reflète pas leur réalité et considéraient insuffisantes les indemnités versées.

Des discussions sont en cours avec Environnement Canada pour l'installation de capteur de neige.

Parmi les autres plaintes, 35 sont liées aux plans présentant les parcelles détenues ou exploitées par les entreprises assurées. Des mesures et des actions de communication ont été prises par la société à la suite de la réception de ces plaintes.

Deux plaintes ont été reçues dans le secteur du financement concernant la formation académique reconnue.

Le délai prescrit de 20 jours pour le traitement des plaintes a été respecté dans la grande majorité des dossiers.

– **Ajustements nécessaires aux programmes de sécurité du revenu – lettre [REDACTED] du 2020-05-11, dépôt**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

– **Évaluation du fonctionnement du comité**

Le comité s'est penché sur les résultats de l'évaluation de son fonctionnement et de sa performance.

Les résultats de l'évaluation sont très positifs. Les préoccupations exprimées recourent celles recueillies dans l'évaluation du conseil d'administration, notamment aux ordres du jour chargés.

L'ajout d'une séance additionnelle, à l'automne, s'avère très pertinent.

Le comité a indiqué son intérêt à suivre une formation sur le potentiel des réseaux sociaux.

Le bon travail du comité est mentionné. Les membres du comité signalent la bonne collaboration de la Vice-présidence à la clientèle.

**COVID-19 – COMITÉ FADQ-UPA – SECTEUR VÉGÉTAL /
COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 28 AVRIL 2020**

Le sommaire de la rencontre du 28 avril 2020 du comité UPA-FADQ sur le secteur végétal dans le contexte de la COVID-19 est déposé.

Le document fait état des sujets abordés. C'est à la suite de cette rencontre que la lettre précédemment déposée a été transmise au ministre responsable.

**COVID-19 – COMITÉ FADQ-UPA – SECTEUR ANIMAL /
COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU 3 JUIN 2020**

Le sommaire de la rencontre du 3 juin 2020 du comité UPA-FADQ sur le secteur animal dans le contexte de la COVID-19 est déposé.

**PANDÉMIE DE LA COVID-19 /
ÉTAT DE SITUATION AU 17 JUIN 2020**

L'état de situation de la cellule de coordination de l'application des programmes dans le contexte de la COVID-19 actualisé au 17 juin 2020 est déposé.

Le contenu du document a déjà été abordé à travers d'autres présentations.

SUIVI DES DOSSIERS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le tableau des suivis des dossiers du conseil d'administration est déposé.

VARIA

– États financiers 2019-2020, suivi

Monsieur Desrosiers mentionne que le Vérificateur n'a pas complété son audit des états financiers en raison du contexte de travail à distance. Ces derniers ne seront transmis au comité de vérification et au conseil d'administration que quelques jours avant la séance prévue le 17 juillet prochain.

DATE DE LA PROCHAINE SÉANCE

La prochaine séance est prévue le 2 octobre 2020.

 [REDACTED] se retirent de la séance pour la période de huis clos.

HUIS CLOS

 Une période de huis clos permettant [REDACTED] d'échanger privément précède la levée de la séance.

LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée vers 13 h 40.

...*(Original signé par Alain Gagnon)*.....
 Président du conseil

...*(Original signé par Ernest Desrosiers)*...
 Président-directeur général

...*(Original signé par Paule-Anne Morin)*..

(Original signé par Renée Saint-Hilaire)
 secrétaire générale