
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance extraordinaire n° 502

Par Teams

Le 11 juin 2025, 17 h

Adopté le 25 septembre 2025

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Dominique Savoie, présidente du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M. Michel Bouchard, membre
- M^{me} Nancy Chahwan, membre
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M. Christian Cyr, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M. Stéphan Deschênes, membre
- M^{me} Stéphanie Desforges, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M. Richard Gagnon, membre
- M. Olivier Normandin, membre
- M^{me} Ka Yan Lisa To, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale (ci-après appelée « vice-présidente et secrétaire générale »)
- M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT ABSENTES :

- M^{me} Corinne Charette, membre
- M^{me} Sylvie Drapeau, adjointe administrative du Secrétariat général

1. **PRÉSENCES ET ORDRE DU JOUR**

1.1 **Présences, avis de convocation – Quorum**

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, constate le quorum pour la tenue de la présente séance extraordinaire du conseil d'administration (CA). La convocation à celle-ci est déposée au procès-verbal, sous la cote A-1 a) du 25.06.11.

1.2 **Ordre du jour : modifications, additions, adoption**

L'ordre du jour est adopté par les membres sans modification. Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-1 b) du 25.06.11.

1.3 **Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts**

Aucun membre ne s'est dit en conflit d'intérêts avec l'un des sujets inscrits à l'ordre du jour de la présente séance.

2. **SUIVI – RÉOLUTIONS DU 15 MAI 2025 – DÉCISION**

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-2 du 25.06.11, les documents suivants :

- résolution sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales.
- résolution sur la migration des centres de relations avec la clientèle.
- résolution sur la [REDACTED]

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, rappelle l'adoption, le 15 mai 2025, de trois résolutions. Elle rappelle également que les membres avaient demandé que des précisions soient apportées aux textes de celles-ci. Ainsi, elle explique que l'actuelle démarche consiste à présenter aux membres les textes ajustés.

Les membres confirment que les textes des résolutions adoptées le 15 mai 2025, tel que présentés en ce jour, sont conformes à leurs attentes. Ils sont libellés comme suit :

Résolution

ATTENDU QUE le conseil d'administration appuie le président-directeur général de la Société dans les initiatives qu'il a mises en œuvre, et dans celles à venir, visant à améliorer l'efficacité et la performance de l'organisation ;

ATTENDU le dépôt, le 20 février 2025, du rapport d'audit de performance sur CASA, SAAQclic et ses composantes de la Vérificatrice générale du Québec (Rapport) ;

ATTENDU QUE la Vérificatrice générale du Québec a fait des constats et formulé des recommandations à l'intention de la Société ;

ATTENDU QUE la Société doit déposer à la Commission de l'administration publique au plus tard le 20 juin 2025 son plan d'action dans le but de corriger les lacunes relevées dans le Rapport ;

ATTENDU QUE la Société travaille actuellement à l'élaboration de ce plan d'action et que la majorité des actions sont déjà en cours de réalisation ;

ATTENDU QUE la Société demandera au Vérificateur général du Québec de prendre connaissance de ce plan d'action avant de s'engager formellement auprès de la Commission de l'administration publique en lui transmettant une version préliminaire au plus tard trois mois après le dépôt du Rapport, soit le 20 mai 2025 ;

ATTENDU QUE cette version préliminaire du plan d'action sera présentée au conseil d'administration, avant son dépôt au Vérificateur général du Québec, pour examen ;

ATTENDU QUE la présidente du Conseil du trésor a demandé à l'Autorité des marchés publics (AMP) d'examiner le processus d'attribution du contrat pour la réalisation du projet CASA ainsi que l'exécution de ce contrat ;

ATTENDU QUE le 10 avril 2025, l'AMP a rendu une ordonnance de suspendre l'exécution de contrats conclus à la suite d'appels d'offres publics identifiés au SEAO ;

ATTENDU QUE la Société a fait la démonstration des actions mises en place pour encadrer les contrats visés par l'ordonnance ;

ATTENDU QUE le 24 avril 2025, l'AMP a mis fin à son ordonnance et a levé la suspension imposée, se disant satisfaite des échanges avec la Société et des moyens qu'elle a déployés ;

ATTENDU QUE la ministre des Transports et de la Mobilité durable a demandé au Commissaire à la lutte contre la corruption d'analyser si des vérifications ou des enquêtes doivent être entreprises ;

ATTENDU QUE le gouvernement du Québec a constitué, le 18 mars 2025, une commission d'enquête afin de faire la lumière sur les causes et circonstances des enjeux de gestion et de réalisation du projet CASA ;

ATTENDU QUE le conseil d'administration a offert sa pleine collaboration aux exercices précédents menés par l'Autorité des marchés publics ainsi que par le Commissaire à la lutte contre la corruption ;

ATTENDU QUE le conseil d'administration a accueilli les constats de la Vérificatrice générale du Québec et qu'il a déjà mis en place des actions en lien avec ceux-ci, telles que la création d'un comité de suivi des projets majeurs et l'établissement de nouveaux seuils d'approbation des projets d'investissement ;

ATTENDU QUE la direction a confié un mandat d'examen du projet CASA et du déploiement de SAAQclic à la firme PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l. en mai 2023 ;

ATTENDU QUE la direction a demandé un diagnostic sur les modes de gouvernance actuels et envisagés en matière de technologies de l'information à une consultante externe, soit madame Lyne Bouchard, ASC, C.Dir., NACD.DC, IAS.A, MBA, Ph.D, en mars 2025 ;

ATTENDU le développement et la mise en œuvre d'un plan d'action en communication reposant sur une démarche stratégique visant à restaurer la réputation et la confiance de l'organisation auprès de la population ;

ATTENDU QU'en vertu du Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec, le comité actif-passif, risques et audit a notamment pour fonction d'examiner tout rapport d'audit externe et d'assurer le suivi des recommandations applicables ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration partage à la direction sa volonté afin que celle-ci poursuive sa collaboration, tel que démontré jusqu'ici, aux travaux entrepris par les différentes instances et qu'il réitère son engagement à en faire de même ;

QUE le comité actif-passif, risques et audit assure le suivi des recommandations dudit plan d'action suivant son dépôt à la Commission de l'administration publique ;

QUE le cadre de gestion de la Société en ce qui a trait aux nouveaux seuils d'approbation des projets d'investissement soit mis à jour d'ici la fin du mois de juin 2025 ;

QUE le rapport sur les modes de gouvernance actuels et envisagés en matière de technologies de l'information soit déposé au conseil d'administration, pour discussion ;

QUE le conseil d'administration soit informé sur une base régulière du suivi des activités ci-haut nommées.

Résolution AR-3167 du 25.05.15

Résolution

ATTENDU QUE la Société a revu le processus d'approbation des projets d'investissement, incluant les seuils d'autorisation et que le répertoire des pouvoirs délégués sera modifié en conséquence (ci-après « Répertoire »);

ATTENDU QUE par la résolution AR-3165 du 23 avril 2025, les membres du conseil d'administration ont pris acte des modifications qui seront apportées au Répertoire;

ATTENDU QUE la Société s'est engagée à respecter les seuils d'autorisation révisés d'ici la mise à jour du Répertoire;

ATTENDU QUE les seuils d'autorisation révisés prévoient que les nouveaux projets d'investissement de 2 M\$ ou plus doivent être soumis à l'autorisation du conseil d'administration de même que le dépassement de leur coût s'il est de plus de 20 % ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux;

ATTENDU QUE le coût global du projet 12236 - [REDACTED] est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil d'administration;

ATTENDU QUE le projet vise à acquérir, remplacer et optimiser [REDACTED]

ATTENDU QUE le statu quo n'est pas envisageable [REDACTED]
[REDACTED]

ATTENDU QUE, bien qu'il existe dans l'offre de services du Réseau gouvernemental de télécommunications (RGT) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) [REDACTED]
[REDACTED]

ATTENDU QUE l'acquisition sera effectuée à partir du catalogue du Centre d'acquisitions gouvernementales si [REDACTED]
[REDACTED]

ATTENDU QUE le remplacement, par le MCN, des liens de télécommunication privés (IP-MPLS) par des liens basés sur l'internet, dans le cadre du RGT, oblige [REDACTED]

ATTENDU QUE la phase Découvrir/Dossier d'opportunité du projet a été réalisée;

ATTENDU QUE la durée globale de ce projet est de 23 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 9 mois et une phase Réaliser/Déployer de 14 mois;

ATTENDU QUE le coût global du projet est [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est financé par la disponibilité au plan d'investissement 2025, approuvé par le CA;

ATTENDU QUE le niveau de précision des coûts de la phase Réaliser/Déployer pour le projet présenté est de plus ou moins 50 %, et qu'il sera précisé lors de la phase Préparer/Explorer;

ATTENDU QUE le projet sera soumis de nouveau au conseil d'administration pour autorisation si au terme de la phase Préparer-Explorer son coût révisé est de plus de [REDACTED]

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le projet 12236 - [REDACTED]

QUE le conseil d'administration prenne acte :

- QUE le projet présenté lui sera soumis à nouveau pour autorisation si au terme de la phase Préparer-Explorer son coût révisé est de plus de [REDACTED]

- QU'à l'automne 2025, le comité de gouvernance et d'éthique lui proposera une structure de gouvernance pour le suivi, par les différents comités du conseil d'administration, des nouveaux projets d'investissement soumis à son autorisation;
- QUE le Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec sera modifié au besoin pour refléter la structure de gouvernance approuvée.

Résolution AR-3170 du 25.05.15

Résolution

ATTENDU QUE la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « Société ») a revu le processus d'approbation des projets d'investissement, incluant les seuils d'autorisation et que le répertoire des pouvoirs délégués sera modifié en conséquence (ci-après « Répertoire »);

ATTENDU QUE par la résolution AR-3165 du 23 avril 2025, les membres du conseil d'administration ont pris acte des modifications qui seront apportées au Répertoire;

ATTENDU QUE la Société s'est engagée à respecter les seuils d'autorisation révisés d'ici à la mise à jour du Répertoire;

ATTENDU QUE les seuils d'autorisation révisés prévoient que les nouveaux projets d'investissement de 2 M\$ ou plus doivent être soumis à l'autorisation du conseil d'administration de même que le dépassement de leur coût s'il est de plus de 20 % ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux;

ATTENDU QUE le coût global du projet 12235 – Migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil d'administration;

ATTENDU QUE le projet vise la migration de la solution actuelle Genesys PureConnect pour les centres de relation client vers le produit successeur de l'éditeur, soit la solution Genesys Cloud CX;

ATTENDU QUE [REDACTED]

ATTENDU QUE les travaux des équipes de la Vice-présidence aux services aux assurés et de la Vice-présidence à l'expérience numérique ont permis de confirmer que la solution Genesys Cloud CX répond aux besoins d'affaires de la Société;

ATTENDU QUE la migration vers la solution Genesys Cloud CX contribuera à l'amélioration des services téléphoniques et de l'expérience client;

ATTENDU QUE l'appel d'offres public lancé en 2020 pour l'acquisition d'une solution de centres de relation client a dû être annulé conformément au Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RCTI) en raison de la qualification d'un seul fournisseur pour la tenue d'un dialogue compétitif et qu'un contrat a donc été conclu de gré à gré (LCOP 13 (4°)) avec Bell, le seul soumissionnaire ayant déposé une soumission acceptable lors de l'appel d'offres;

ATTENDU QUE Genesys a annoncé la fin d'évolution de PureConnect et la fin du service de support le 31 juillet 2025;

ATTENDU QUE Bell a négocié avec l'éditeur pour que celui-ci offre à la Société le support de la solution jusqu'en fin de contrat, soit en décembre 2029;

ATTENDU QUE l'achat des licences Genesys Cloud CX a été négocié avec le fournisseur, que le prix négocié était valide jusqu'au 15 mai 2025 et que les coûts des licences de la nouvelle solution sont sensiblement les mêmes que ceux de la solution actuelle, ce qui a donc un impact nul sur les frais d'exploitation;

ATTENDU QUE la phase Découvrir/Dossier d'opportunité du projet a été réalisée;

ATTENDU QUE la durée globale du projet est de 26 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 3 mois et une phase Réaliser/Déployer de 23 mois;

ATTENDU QUE le coût global du projet [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

ATTENDU QUE le [REDACTED] prévu au plan d'investissement 2025 a été approuvé par le conseil d'administration et que le budget supplémentaire requis sera financé à même la disponibilité de ce plan;

ATTENDU QUE le niveau de précision des coûts de la phase Réaliser/Déployer du projet est de plus ou moins 50 %, et qu'il sera précisé lors de la phase Préparer/Explorer;

ATTENDU QUE la prochaine phase, Préparer/Explorer, va permettre de préciser la stratégie de réalisation, l'implication des parties prenantes, les efforts et les coûts que représente le projet pour la Société ainsi que l'évaluation des risques et bénéfices;

ATTENDU QUE le projet sera soumis de nouveau au conseil d'administration pour autorisation de démarrage de la phase Réaliser/Déployer;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise la phase Préparer/Explorer du projet 12235 – Migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud, [REDACTED]

QUE le conseil d'administration autorise l'achat de licences Genesys Cloud CX dans le cadre du projet 12235 - Migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud;

QUE le conseil d'administration prenne acte que le projet lui sera soumis de nouveau pour autorisation de démarrage de la phase Réaliser/Déployer;

QUE le conseil d'administration prenne acte :

- QU'à l'automne 2025, le comité de gouvernance et d'éthique lui proposera une structure de gouvernance pour le suivi, par les différents comités du conseil d'administration, des nouveaux projets d'investissement soumis à son autorisation;
- QUE le Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec sera modifié au besoin pour refléter la structure de gouvernance approuvée.

Résolution AR-3171 du 25.05.15

3. TRAVAUX DE LA COMMISSION GALLANT – HUIS CLOS – INFORMATION

Les membres se réunissent à huis clos.

4. AUTRES SUJETS

Aucun sujet n'a été inscrit à ce point à l'ordre du jour.

5. PROCHAINES SÉANCES DU CONSEIL

La prochaine séance extraordinaire du CA se tiendra le 19 juin 2025 à 15 h, à Montréal, tandis que la prochaine séance régulière du CA se tiendra le 20 juin 2025 à 8 h, à Montréal

6. HUIS CLOS DES MEMBRES, INCLUANT LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les membres se réunissent à huis clos avec M. Éric Ducharme, président-directeur général.

7. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

8. LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée à 18 h 45.



Présidente



Secrétaire générale