
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 501

Par Teams

Le 15 mai 2025, 13 h 30

Adopté le 20 juin 2025

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Dominique Savoie, présidente du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M. Michel Bouchard, 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
- Me Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale (ci-après appelée « vice-présidente et secrétaire générale »)
- M^{me} Sylvie Drapeau, adjointe administrative du Secrétariat général
- M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT ABSENTS :

- M^{me} Nancy Chahwan, membre
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M. Christian Cyr, membre

SONT INVITÉS :

- M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière
- M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique
- M^{me} Annie Lafond, vice-présidente aux services aux assurés
- M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration
- M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme

1. PRÉSENCES

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

Le quorum est constaté pour la tenue de la présente séance du conseil d'administration (CA). La convocation à celle-ci est déposée au procès-verbal, sous la cote A-1 du 25.05.15.

2. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

M^{mes} Louise Turgeon et Claudia Di Iorio, membres, joignent la séance.

3. ORDRE DU JOUR

3.1 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-3 du 25.05.15.

3.2 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.

4. ORDRE DU JOUR DE CONSENTEMENT

Il est demandé de retirer le point 4.1 de l'ordre du jour de consentement, soit la résolution sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales.

Avec ce retrait, l'ordre du jour de consentement est adopté par les membres.

4.2 Adoption du procès-verbal de la séance du 27 février 2025

Le procès-verbal de la séance du 27 février 2025 est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 b) du 25.05.15.

4.3 Suivi du plan de travail

Le plan de travail 2025 du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 c) du 25.05.15.

4.4 Tableau des suivis

Le tableau des suivis du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 d) du 25.05.15.

4.5 Liste des procès-verbaux adoptés

La liste des procès-verbaux adoptés est déposée au procès-verbal, sous la cote A-4 e) du 25.05.15.

4.6 Prochaine séance du conseil d'administration

La prochaine séance du conseil se tiendra le 20 juin 2025, à 8 heures, à Montréal. Le calendrier 2025 des séances du CA et de ses comités est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 f) du 25.05.15.

SUJET RETIRÉ DE L'ORDRE DU JOUR DE CONSENTEMENT

Le sujet suivant a été retiré de l'ordre du jour de consentement.

4.1 Suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales – RÉSOLUTION

Un projet de résolution portant sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 a) du 25.05.15.

À la séance du 27 mars 2025, un projet de résolution portant sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales a été proposé aux membres. Ces derniers avaient alors demandé que celui-ci soit bonifié. Dans l'intervalle, le projet a été modifié en conséquence, et également actualisé.

Les membres échangent. Ils demandent que d'autres précisions soient apportées au projet de résolution.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M. Richard Gagnon et appuyée par Mme Stéphanie Desforges :

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 soit 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 mise 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

Par ailleurs, les membres conviennent du suivi qui sera donné au plan d'action donnant une suite au rapport d'audit de performance CASA, SAAQclic et ses composantes du Vérificateur général du Québec (ci-après appelé « Rapport d'audit de performance »). Compte tenu de l'importance stratégique de l'exercice, les membres conviennent que l'exécution du plan soit suivie par les membres du comité actif-passif, risques et audit, sur une base régulière, et par les membres du CA, deux fois l'an. Ils conviennent également que d'autres redditions de comptes puissent s'ajouter, au besoin.

5. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration (PCA) fait son rapport. Elle informe les membres de sa participation, le matin même, à un atelier-rencontre pour les présidents d'un conseil d'administration d'un organisme public. Elle nomme les sujets abordés lors de l'événement, dont les relations entre le président d'un conseil et ses membres, la composition des comités d'un conseil et l'expertise de ses membres. Pour clore son retour sur l'atelier, la PCA ajoute que les participants ont également discuté du recours à des ressources externes pour des domaines hautement spécialisés, comme l'intelligence artificielle.

Aussi, la PCA invite les membres à réfléchir à l'avenir, aux rôles des membres du CA et à la posture qu'ils veulent adopter pour tendre vers une organisation encore plus performante et transparente.

Puis, la PCA mentionne avoir été invitée à rencontrer les enquêteurs de la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après appelée « Commission »). Aussi, elle informe les membres que, après validation auprès du ministère de la Justice, la direction confirme que la méthode d'assistance aux témoins, notamment par la convention signée avec la firme Langlois Avocats, est adéquate aux fins de la Commission.

En terminant, la PCA invite M. Éric Ducharme, président-directeur général (PDG), à inclure à son rapport les sujets suivants : l'incident informatique survenu le 6 mai 2025 et le statut des discussions avec les contrôleurs routiers.

6. RAPPORT DES COMITÉS

6.1 Rapport de la séance du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines du 24 avril 2025

En l'absence du président du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines (CSRCRH) à la séance du 24 avril 2025, M^{me} Stéphanie Desforges, membre, a agi à titre de présidente. Ainsi, elle informe les membres des points discutés lors de la séance. L'ordre du jour est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 a) du 25.05.15.

Elle souligne que l'information relative aux chaires de recherche en sécurité routière ainsi qu'à la stratégie jeunesse avec Télé-Québec, qui est déposée aux points 8 et 9 de l'ordre du jour de l'actuelle séance, a été analysée et commentée par les membres du comité et que ceux-ci se disent favorables à l'adoption des résolutions proposées.

6.2 Rapport de la séance du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité du 1^{er} mai 2025

La présidente du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité (CTIC) étant absente, la PCA mentionne s'être entretenue avec celle-ci en marge de l'actuelle séance. Aussi, elle souligne avoir principalement abordé les sujets relatifs aux projets sur la migration des centres de relations avec la clientèle et sur la [REDACTED], qui seront présentés aux points 10 et 11 de l'ordre du jour. Elle ajoute que la présidente du comité s'est dit en faveur de l'approbation de ces projets après avoir échangé avec M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique. Aussi, la présidente du comité a communiqué par écrit ses commentaires aux membres du CTIC et du CA. Le rapport qu'elle a produit et l'ordre du jour de la séance du 1^{er} mai 2025 sont déposés au procès-verbal, sous la cote A-6 b) du 25.05.15.

Un membre du comité rappelle la demande formulée à l'occasion de la séance du CTIC, soit d'inscrire à l'ordre du jour des séances de ce comité un point récurrent sur l'appréciation générale de M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, relativement à l'avancement du virage numérique à la Société.

6.3 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 14 mai 2025

La présidente du comité actif-passif, risques et audit (CAPRA) informe les membres du point discuté lors de la séance tenue le 14 mai 2025. L'ordre du jour est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 c) du 25.05.15.

De plus, M. Éric Ducharme, PDG, informe les membres qu'il a été convenu, à la suite de cette séance du CAPRA, que la firme PricewaterhouseCoopers (PwC) produise un écrit sur ses travaux visant à assister la direction pour le redressement des contrôles généraux informatiques (CGI). Il ajoute que le

mandat avec la firme va se poursuivre jusqu'à la fin du mois de juillet 2025. De plus, il précise que l'Autorité des marchés financiers a été informé de ce prolongement de mandat ainsi que du mandat octroyé à KPMG afin de dresser un état de situation indépendant sur la panne informatique survenue le 6 mai 2025.

Tout au long du rapport de la présidente du CAPRA, les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- Les clauses du contrat avec PwC ayant trait à la production d'un rapport sur l'exercice réalisé. L'intérêt de systématiser la production de rapport des firmes externes.
- La priorisation des CGI à redresser. L'importance de l'exercice relatif à l'évaluation de conformité des états financiers.
- Le rôle possible de l'auditeur interne dans la validation de l'efficacité des CGI.
- L'importance de dédier les personnes ressources aux opérations aux finances aux redressements nécessaires à l'audit des états financiers 2025.

7. RAPPORT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

M. Éric Ducharme, PDG, fait son rapport.

7.1 Panne informatique du 6 mai 2025

M. Ducharme revient sur la panne informatique survenue le 6 mai 2025. Puis, il rappelle qu'un mandat a été octroyé à KPMG afin de dresser un état de situation indépendant de l'évènement ainsi que de recevoir des conseils pour se prémunir contre ce type d'incidents.

De plus, M. Ducharme informe les membres des analyses en cours afin d'optimiser l'outil de gestion des examens théoriques.

7.2 Suivi de l'incident – Relevés de compte erronés (entre le 10 et le 15 avril 2025)

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-7 du 25.05.15, le document suivant :

- Une note sur le suivi de l'incident de relevés de compte erronés.

M. Ducharme explique la cause de l'émission de relevés de compte affichant un solde final erroné, entre le 10 et le 15 avril 2025. Il ajoute que les redressements nécessaires ont été réalisés et qu'un nouveau processus d'exploitation a été mis en place pour permettre une meilleure identification de la portée des essais requis pour ce type d'exercices.

Les services à la clientèle

M. Ducharme rappelle la production d'un rapport quotidien sur les principaux services de la Société. En ce qui a trait aux services téléphoniques, il mentionne qu'en avril 2025, une augmentation de 59% des appels répondus a été observée par rapport au même mois en 2024. Il rappelle également la mise en place de plans d'action pour continuer d'améliorer les services à la clientèle.

La Société

M. Ducharme informe les membres du report de la sortie publique sur le bilan routier 2024 à la semaine du 19 mai 2025. Aussi, il mentionne que le dévoilement se fera sur les réseaux sociaux via, notamment, des vidéos réalisées avec la Sûreté du Québec.

Aussi, M. Ducharme informe les membres de l'avancement du processus visant à obtenir les services d'un co-vérificateur externe pour auditer, avec le Vérificateur général du Québec (VGQ), les états

financiers 2025 à 2029. Puis, il souligne l'avancement de l'exercice d'évaluation des coûts d'exploitation du projet CASA. Aussi, il mentionne l'élaboration d'un plan de contingence en préparation à une éventuelle grève des postes et en explique les grandes lignes.

Le statut des discussions avec les contrôleurs routiers

M. Ducharme brosse le portrait des activités réalisées par les contrôleurs routiers. Aussi, il informe les membres de la poursuite des travaux par la Société pour répondre aux ordonnances du Tribunal administratif du travail quant à l'organisation du travail des contrôleurs et à l'armement, notamment.

Par ailleurs, M. Ducharme mentionne que la Société est à travailler sur quatre projets de règlements portant sur les sujets suivants :

- les permis pour la formation obligatoire véhicule lourds.
- les conditions liées à la reconnaissance de l'expérience de conduite en cas d'échec à l'examen pratique pour nouveaux résidents.
- les points d'inaptitude attribués à différentes infractions.
- la révision des frais pour la perception d'amendes impayées et imposées en vertu du Code de la sécurité routière.

Tout au long du rapport de M. Ducharme, les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants, qui sont en lien avec la panne informatique :

- Les conséquences possibles, sur les services à la clientèle, des interventions humaines sur des serveurs informatiques.
- L'intervention des équipes dans une situation d'instabilité de serveurs.
- Le choix du moment pour réaliser l'intervention visant à stabiliser un serveur. Le développement de solutions de rechange.
- Les mesures prises dans l'immédiat pour éviter qu'une situation similaire se reproduise.
- Les rôles et responsabilités de Microsoft et de la Société.
- Les délais de production du rapport par la firme KPMG.
- La gestion de la technologie. La conception de l'architecture de CASA et l'équipe d'architecture en place. L'organisation des équipes en technologies de l'information.
- [REDACTED]
- Le passage d'un mode développement à un mode opérationnel, en technologies de l'information.
- L'enveloppe budgétaire du projet de changement de logiciel pour les examens théoriques.
- L'importance de la justesse de la communication.
- L'importance de la communication des bonnes nouvelles.

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, quitte la rencontre

8. CHAIRES DE RECHERCHE – RÉOLUTION

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-8 du 25.05.15, les documents suivants :

- Une note sur les chaires de recherche en sécurité routière.
- Un projet de résolution.

Les membres ont pris connaissance de l'information rendue disponible et ils n'ont pas de questions à soulever.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M. Jean-Marie De Koninck et appuyée par M. Olivier Normandin :

Résolution

ATTENDU QU'il y a très peu de chercheurs actifs en sécurité routière et qu'il est important de permettre la poursuite de leurs travaux et la formation d'étudiants et de personnel qualifié ;

ATTENDU QU'un modèle sous forme de chaires de recherche viendrait combler les besoins énoncés par la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») en matière de partenariats financiers et permettrait de pérenniser l'expertise en sécurité routière ainsi que la capacité de recherche dans ce domaine ;

ATTENDU QU'au terme des échanges du comité des partenaires (chercheurs, Société, MTMD), cinq propositions préliminaires de chaires ont été discutées et déposées aux organisations, et sont alimentées par les thèmes et perspectives de recherche de ces dernières :

- Chaire 1 : Usagers vulnérables, Marie-Soleil Cloutier, Institut national de la recherche scientifique
- Chaire 2 : Données pour la vision Zéro, Nicolas Saunier, Polytechnique Montréal
- Chaire 3 : Évaluation et amélioration des capacités de conduite, Martin Lavallière, Université du Québec Chicoutimi
- Chaire 4 : Comportements routiers à risque, Marie Claude Ouimet, Université de Sherbrooke
- Chaire 5 : Technologies émergentes et sécurité routière, Luis Miranda-Moreno, Université McGill

ATTENDU QUE ces propositions couvrent toutes les composantes de l'intervention en sécurité routière, ce qui est cohérent avec la vision d'une approche intégrée de sécurité routière ;

ATTENDU QUE par la résolution AR-3120 du 21 septembre 2023, le conseil d'administration a approuvé l'utilisation d'un montant de 44 M \$ provenant de l'excédent de capitalisation observé au 31 décembre 2022 pour la tenue d'activités de prévention et de promotion en sécurité routière ;

ATTENDU QUE, la Société s'est dotée d'un bureau de projet sur les initiatives en sécurité routière (BPISR), en opération pour la période du 1^{er} août 2023 au 31 décembre 2028, dont le mandat est de voir à la bonne utilisation de ce montant pour des initiatives et des projets en sécurité routière ;

ATTENDU QUE la disponibilité budgétaire du BPISR ouvre à une contribution potentielle par la Société de 300 K\$/an pour chaque chaire, sur cinq ans pour un budget totalisant 7,5 M\$;

ATTENDU QUE des demandes officielles seront déposées à la Société et analysées selon la Procédure de traitement d'une demande de subvention de recherche en sécurité routière de la Direction de la recherche en sécurité routière et qu'une fiche de projet devra aussi être déposée au BPISR ;

ATTENDU QUE conditionnellement à l'évaluation des demandes et à leur autorisation éventuelle de financement, il y aurait une entente par chaire, entre la Société et l'institution universitaire ;

ATTENDU QUE d'autres partenaires, dont le MTMD, pourront contribuer au financement des chaires selon leur capacité financière et intérêt pour les thématiques ou projets ;

ATTENDU QUE les considérants suivants, notamment, ont été présentés au comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines :

- le potentiel du modèle de chaires de recherche en sécurité routière et la complémentarité des propositions en matière de sécurité routière qui tiennent par ailleurs compte des thèmes et perspectives organisationnels ;
- le souhait de soutenir la communauté de recherche en sécurité routière ;
- l'opportunité favorable de financement au BPISR ;
- l'ampleur du budget global de cette initiative ;

ATTENDU QU'en vertu du répertoire des pouvoirs délégués du cadre de gestion de la Société, le versement d'une subvention de recherche de plus de 500 000 \$ doit être autorisé par le conseil d'administration ;

ATTENDU la recommandation favorable du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve la démarche proposée par la Société pour la mise en place du modèle de chaires de recherche en sécurité routière et autorise la Société à conclure des ententes avec les institutions universitaires jusqu'à concurrence de 1,5 M\$ par institution.

Résolution AR-3168 du 25.05.15

9. **STRAGÉGIE JEUNESSE, TÉLÉ-QUÉBEC – RÉSOLUTION**

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-9 du 25.05.15, les documents suivants :

- Une note sur la stratégie jeunesse avec Télé-Québec.
- Un projet de résolution.

Les membres ont pris connaissance de l'information rendue disponible et ils n'ont pas de questions à soulever.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Louise Turgeon et appuyée par M^{me} Claudia Di Iorio :

Résolution

ATTENDU QUE par la résolution AR-3120 du 21 septembre 2023, le conseil d'administration a approuvé l'utilisation d'un montant de 44 M\$ provenant de l'excédent de capitalisation observé au 31 décembre 2022 pour la tenue d'activités de prévention et de promotion en sécurité routière ;

ATTENDU QUE la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») s'est dotée d'un bureau de projet sur les initiatives en sécurité routière (BPISR), en opération pour la période du 1^{er} août 2023 au 31 décembre 2028, dont le mandat est de voir à la bonne utilisation de ce montant pour des initiatives et des projets en sécurité routière ;

ATTENDU QU'un projet de partenariat, nommé « Stratégie jeunesse » avec Télé-Québec, a été présenté au BPISR afin de sensibiliser les enfants de 5 à 12 ans à l'importance d'acquiescer dès le plus bas âge de bons comportements dans leurs déplacements ;

ATTENDU la notoriété du diffuseur auprès du public cible et le grand potentiel de ce projet de partenariat pour décliner différents moyens pour rejoindre les enfants de 5 à 12 ans, leurs parents ainsi que les enseignants du Québec ;

ATTENDU QUE le Plan d'action en sécurité routière 2023-2028 accorde une grande importance au transport actif sécuritaire vers l'école ;

ATTENDU QUE ce projet de partenariat satisfait les critères d'évaluation du BPISR, qu'il a obtenu une recommandation favorable de la Table de concertation en sécurité routière et qu'il a reçu l'approbation du comité de direction de la Société ;

ATTENDU QUE ce projet de partenariat s'échelonne sur une période de trois ans et impliquerait un investissement de 1 M\$;

ATTENDU QUE la somme est disponible au budget du BPISR ;

ATTENDU QU'une entente viendra préciser les modalités afférentes à ce projet de partenariat, dont celles relatives aux activités de sensibilisation devant être menées ainsi qu'à leur financement ;

ATTENDU la recommandation favorable du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise l'octroi d'une contribution financière de 1 M\$ pour un projet de partenariat, nommé « Stratégie jeunesse », entre la Société et Télé-Québec, s'échelonnant sur une période de trois ans.

Résolution AR-3169 du 25.05.15

M. Éric Ducharme, PDG, profite de l'occasion pour mentionner que l'American Association of Motor Vehicle Administrators délivrera trois prix d'excellence à la Société, soit :

- Communication/publicité : campagne fatigue 2024 « Arrêtez-vous avant que la fatigue ne vous arrête »
- Service à la communauté : nouveau service de transport de dons d'organes et de tissus de Contrôle routier Québec
- Carrière exceptionnelle en sécurité routière : Mme Lyne Vézina, directrice générale de la recherche et du développement en sécurité routière

Les membres conviennent féliciter les équipes par écrit.

10. MIGRATION DES CENTRES DE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE – RÉSOLUTION

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, M^{me} Annie Lafond, vice-présidente aux services aux assurés, ainsi que M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, sont invités à joindre les membres du conseil.

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-10 du 25.05.15, les documents suivants :

- Une note sur le projet de migration de la solution des centres de relation avec la clientèle vers Genesys Cloud.
- Une présentation sur le dossier d'opportunité.
- Un projet de résolution.

La PCA mentionne que le présent exercice s'inscrit dans la récente décision que soient soumis à l'autorisation du CA les nouveaux projets d'investissement de 2 M\$ et plus.

Les membres ayant pris connaissance de l'information rendue disponible, ils engagent la discussion. Celle-ci permet à la direction de préciser certains éléments, dont le niveau de précision des coûts pour les projets gouvernementaux en technologies de l'information, qui sont calculés lors de la phase « découvrir ». M^{me} Foldes-Busque ajoute que le degré de précision de l'estimation des coûts totaux du projet est d'environ 80% à la fin de la phase suivante, « préparer / explorer ».

Aussi, M^{me} Foldes-Busque rappelle que la Société a signé, en 2020, un contrat avec Bell pour l'acquisition d'une solution de centres de relation client, soit Genesys PureConnect. Elle ajoute que Genesys a annoncé, en 2022, la fin de l'évolution de PureConnect et la fin du support pour la solution le 31 juillet 2025. Elle souligne le projet proposé vise à migrer la solution vers le produit successeur de l'éditeur, soit la solution Genesys Cloud CX et 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 le produit successeur répond aux besoins d'affaires de la Société.

Pour sa part, M. Simard mentionne avoir validé auprès du Secrétariat du Conseil du trésor la démarche contractuelle qui serait entreprise.

Enfin, M. Ducharme souligne que le remplacement du système en place générera des gains en productivité et améliorera l'expérience client, notamment.

M. Richard Gagnon, membre, quitte la rencontre.

Tout au long de la discussion, les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- Le niveau de précision des coûts pour des projets d'investissement en technologies de l'information de 2 M\$ et plus.
- Les modalités d'autorisation par le CA pour le dépassement du coût des projets de 2 M\$ ou plus.
- L'octroi de contrats sur les bases des dossiers d'opportunité.
- L'utilisation de licences dans un environnement qui n'est pas infonuagique.
- Les efforts internes versus les efforts externes pour le projet.
- Le délai pour connaître les efforts et les coûts du projet selon un niveau de précision plus élevé.
- Les coûts totaux et les bénéfices estimés. L'impact budgétaire nul.
- Le calendrier de livraison du projet. La durée de la phase de planification du projet qui est expliquée par le fait que c'est une réimplantation et que la phase suivante en sera une de raffinement de la stratégie.
- Le moment choisi pour réaliser l'exercice. Les risques de la transition. La possibilité que les deux plateformes fonctionnent en parallèle. Le plan de contingence permettant de se replier sur la solution actuelle.
- Les modalités du contrat avec Bell. La migration dans un contexte de fin de contrat.
- [REDACTED]
- Les fonctionnalités du nouveau système et la possibilité de le faire évoluer. Le respect de la déclaration de services aux clients.

Les membres demandent que soit défini le processus d'approbation des nouveaux projets d'investissement de 2 M\$ et plus.

Les membres conviennent de poursuivre leurs discussions sur le projet de résolution à huis clos.

M^{me} Lafond quitte la rencontre.

11. [REDACTED]

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-11 du 25.05.15, les documents suivants :

- [REDACTED]
- Une présentation sur le dossier d'opportunité.
- Un projet de résolution.

M^{me} Foldes-Busque informe les membres [REDACTED]

M. Ducharme présente ce qui a mené le gouvernement du Québec à déterminer les services en ressources informationnelles que les organismes publics sont tenus d'utiliser.

Les membres ayant pris connaissance de l'information rendue disponible, ils engagent la discussion. Tout au long de celle-ci, les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- La détermination, par décret, des services en ressources informationnelles que les organismes publics sont tenus d'utiliser.
- L'obligation, pour la Société, de recourir à des services du ministère de la Cybersécurité et du Numérique.
- L'intérêt de démontrer les conséquences de la directive gouvernementale pour la Société.

Les membres précisent que l'autorisation du projet sur [REDACTED] d'une confirmation du ministère de la Cybersécurité et du Numérique à l'effet que leur offre n'inclut pas [REDACTED] requis pour les besoins de la Société.

Les membres échangent sur le projet de résolution. Ils demandent que des précisions y soient apportées.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Ka Yan Lisa To, et appuyée par M. Olivier Normandin :

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 puisque [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] ceux-ci ne répondent pas entièrement aux [REDACTED]

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

- [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 500 000\$ du coût estimé de 5 M\$;

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

12. PLAN D'ACTION DONNANT UNE SUITE AU RAPPORT D'AUDIT DE PERFORMANCE CASA, SAAQclic ET SES COMPOSANTES DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DU QUÉBEC – INFORMATION

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, ainsi que M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme, sont invités à joindre les membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-12 du 25.05.15, le document suivant :

- Un projet de plan d'action pour l'application des recommandations du VGQ.

M. Éric Ducharme, PDG, rappelle aux membres que plan d'action donnant une suite au Rapport d'audit de performance sera déposé aux équipes du VGQ. Il ajoute que des échanges suivront entre ces équipes et celles de la Société pour bonifier le document. Il rappelle également le dépôt d'une version finale du plan d'action à la Commission de l'administration publique, requise au plus tard le 20 juin 2025.

Les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- Les particularités entourant le développement du plan d'action de la Société dans un contexte où le Rapport d'audit de performance présente des recommandations s'adressant également à d'autres organisations
- L'intérêt de faire valoir les moyens déjà mis en place, de compléter un processus bien contrôlé.
- Le défi de démontrer la bonification d'éléments mis en place; le renforcement des directives existantes par l'ajout de contrôles additionnels.

- L'intérêt de déterminer des actions marquées d'un caractère temporaire, c'est-à-dire avec un début et une fin.

Les membres émettent le souhait de voir la nouvelle version du plan d'action pour l'application des recommandations du VGQ, avant son dépôt à la Commission de l'administration publique.

M^{me} Foldes-Busque ainsi que MM. Simard et Sauvageau quittent la rencontre.

13. SUIVI – MÉDIAS ET RÉPUTATION – INFORMATION

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, est invitée à joindre les membres du conseil. Elle informe les membres que les communications sont réduites à l'essentiel depuis le vendredi 9 mai 2025. Pour expliquer la situation, elle souligne notamment le défi que représente le nombre élevé d'interventions dans les médias ayant trait à la Société. Elle mentionne également que la récente panne informatique pourrait avoir eu un impact sur la confiance du public et des journalistes. Aussi, elle souligne l'incidence de cet environnement sur l'annonce publique prévue pour le dévoilement du bilan routier 2024.

Aussi, M^{me} Lavigne informe les membres de la mise sur pied d'une cellule tactique en communication à laquelle s'est greffé le nouveau porte-parole.

Tout au long du rapport de M^{me} Lavigne, les membres émettent des commentaires et formulent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- L'intérêt d'identifier les bonnes nouvelles pouvant émaner des chaires de recherche et de les diffuser de manière régulière.
- L'intérêt de donner de la visibilité à la sécurité routière.
- L'importance de diffuser des bonnes nouvelles.
- La gestion des attentes de la clientèle envers SAAQclik et les services à la clientèle. La réputation de la Société.
- La stratégie de communication pour mieux faire connaître SAAQclik.
- Les communications entourant la panne informatique.

M^{me} Lavigne quitte la rencontre.

14. AUTRES SUJETS

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

15. HUIS CLOS DES MEMBRES, INCLUANT LE PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les membres se réunissent à huis clos avec M. Éric Ducharme, PDG.

Ils reviennent sur le projet de migration de la solution des centres de relation client. Ils demandent à la direction de modifier le projet de résolution.

Enfin, les membres conviennent d'adopter la résolution suivante :

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 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 [REDACTED] est prévu au plan d'investissement 2025 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, au coût de [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

16. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

17. LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée à 18 h 15.

[REDACTED]

Présidente

[REDACTED]

Secrétaire générale