

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance extraordinaire n° 503
Tenue à Montréal, salle du conseil d'administration
500, rue Sherbrooke Ouest, 10^e étage
Montréal (Québec) H3A 3C6
Le 19 juin 2025, 15 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^{me} Corinne Charette, membre
M. Christian Cyr, membre
M. Jean-Marie De Koninck, membre
M. Stéphan Deschênes, 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} Sylvie Drapeau, adjointe administrative du Secrétariat général
M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

EST PRÉSENTE PAR TEAMS :

M^{me} Claudia Di Iorio, membre

EST PRÉSENTE PAR TÉLÉPHONE POUR LE DÉBUT DE LA SÉANCE :

M^{me} Stéphanie Desforges, membre

SONT INVITÉS :

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique
M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier
M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme

1. PRÉSENCES

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 25.06.19.

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 25.06.19.

1.3 Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts

Aucun membre ne s'est dit en conflit d'intérêts avec le sujet inscrit à l'ordre du jour de la présente séance.

2. RAPPORT DES COMITÉS

2.1 Rapport de la séance extraordinaire du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité du 10 juin 2025 en après-midi

La présidente du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité (CTIC) informe les membres des points discutés lors de la séance extraordinaire tenue le 10 juin 2025 en après-midi. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-2 a) du 25.06.19.

La présidente du CTIC mentionne notamment que l'information relative aux projets d'investissement en technologie de l'information (TI), qui sera présentée au point 3 de l'ordre du jour de l'actuelle séance, a été analysée et commentée par les membres du comité. Elle ajoute que les membres du comité se disent favorables aux recommandations qui seront proposées.

Tout au long du rapport de la présidente du CTIC, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- Le suivi des projets en TI ainsi que de la gestion du portefeuille de projets par le CTIC.
- L'importance que soient alignés les projets d'investissement en TI avec les orientations stratégiques de l'organisation et la nécessité de les prioriser.
- L'importance de suivre les risques associés aux projets.
- L'importance de suivre l'enveloppe globale des projets d'investissement, dont ceux en TI, à court, moyen et long terme.
- La structure de gouvernance des projets en TI et le recours au mode agile. Les délais de réalisation des projets. Les moments choisis pour présenter au CA les projets d'investissement en TI.
- L'importance d'anticiper la désuétude des systèmes informatiques et de planifier les interventions. L'intérêt d'intégrer aux contrats des clauses de protection contre la désuétude.
- L'incidence de la solution SAP sur les projets d'investissement en TI.
- L'importance de considérer le coût de renonciation à un projet.
- L'intérêt de comparer les coûts d'exploitation des nouvelles solutions à ceux des solutions actuelles.
- Le recours aux tarifs négociés pour les achats gouvernementaux par l'intermédiaire du Centre d'acquisitions gouvernementales.

Les membres émettent la volonté que leur soit partagés la planification des projets d'investissement en TI ainsi que le plan de désuétude des systèmes informatiques.

2.2 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 12 juin 2025 en après-midi

Il est décidé de placer ce sujet en introduction du point 4 de l'actuel ordre du jour.

3. PROJETS D'INVESTISSEMENT EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, est invitée à joindre les membres du conseil.

3.1 Projet 12204 – Migration au réseau gouvernemental de télécommunication et réingénierie du réseau étendu – RÉSOLUTION

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 a) du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note et un sommaire exécutif relatifs au projet de migration au réseau gouvernemental de télécommunication et réingénierie du réseau étendu.
- Un projet de résolution.

M^{me} Louise Turgeon, membre, joint la séance du conseil.

M^{me} Foldes-Busque informe les membres de l'utilisation actuelle, par la Société, du réseau intégré de télécommunication multimédia fourni par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). Elle ajoute que le MCN cessera d'offrir ce réseau et qu'il y a lieu de planifier une transition vers la nouvelle offre du MCN, soit le réseau gouvernemental de télécommunication.

M^{me} Foldes-Busque mentionne que l'adhésion à la nouvelle offre du MCN est prévue en deux phases, soit la migration des services Wifi en 2025 et la migration du réseau étendu en 2026.

M^{me} Foldes-Busque informe les membres de l'investissement requis pour démarrer la phase Préparer/Explorer du projet. Elle ajoute que la réalisation du dossier d'affaires confirmera le budget de la phase Réaliser/Déployer.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- L'intérêt de connaître les enjeux rencontrés par les autres ministères et organismes lors de la transition vers le nouveau réseau du MCN, le cas échéant. Les risques associés à la transition vers ce réseau.
- Les coûts récurrents pour l'adhésion au nouveau réseau du MCN.
- Le support par les compagnies de télécommunication qui sont sous contrat avec le MCN.
- L'incidence du projet sur les services à la clientèle.
- Les mesures de sécurité prévues pour la transition vers le nouveau réseau et pour l'utilisation de celui-ci.
- Le seuil de certitude des différents éléments du projet, comme la connaissance de la solution et les coûts établis par le MCN.
- Les paramètres d'approbation du projet, dont le fait que le projet sera soumis de nouveau à l'autorisation d'un conseil advenant un dépassement de plus de 20 % du coût du projet ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux.

- L'intérêt que soit documentées la stratégie contractuelle ainsi que l'offre du MCN et qu'en soit informé le CTIC.
- L'incidence sur les clients. L'importance de considérer des éléments autres que technologiques au moment de réaliser la phase Préparer/Explorer. L'importance d'intégrer cette vision d'ensemble à la présentation d'un projet au CTIC et au CA.
- Le raffinement de l'information entre la production du dossier d'opportunité et la production du dossier d'affaires.

Avant de parcourir la résolution, les membres rappellent l'importance qu'ils accordent aux éléments suivants :

- Que soit assuré un suivi de l'enveloppe globale des projets d'investissement, dont ceux en TI, à court, moyen et long terme.
- Que soit considéré d'emblée le volet utilisateur dans tous les projets d'investissement en TI.

Les membres parcourent la résolution, puis ils demandent que soient documentées la stratégie contractuelle ainsi que l'offre du MCN en lien avec le réseau gouvernemental de télécommunication, notamment en ce qui a trait à la définition des rôles et responsabilités des entités gouvernementales. Aussi, ils demandent que l'information soit transmise au CTIC.

Les membres conviennent d'autoriser le démarrage de la phase Préparer/Explorer du projet de migration au réseau gouvernemental de télécommunication et réingénierie du réseau étendu.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M. Olivier Normandin et appuyée par M^{me} Louise Champoux-Paillé :

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 ;

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 (ci-après « conseil ») 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 12204 - Projet de migration au réseau gouvernemental de télécommunication (ci-après « RGT ») et réingénierie du réseau étendu est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet vise à effectuer la transition du réseau intégré de télécommunication multimédia (ci-après « RITM ») du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (ci-après « MCN ») vers la nouvelle offre du RGT du MCN ;

ATTENDU QUE la nouvelle offre du RGT du MCN a déjà été déployée avec succès dans d'autres ministères et organismes ;

ATTENDU QUE le contrat du RITM permet à la Société d'offrir à ses établissements et aux mandataires un accès sécuritaire à son environnement informatique et à ses services Wifi ;

ATTENDU QUE le remplacement, par le MCN, des liens de télécommunication privés (IP-MPLS) par des liens basés sur l'Internet oblige le déploiement [REDACTED]

ATTENDU QUE l'acquisition des pare-feux régionaux se fait dans le cadre du projet 12236 - [REDACTED]

ATTENDU QUE l'acquisition [REDACTED] dans une seule démarche permet une gestion à partir d'une même console et selon des règles de gestion communes ;

ATTENDU QUE l'actuel contrat du RITM prend fin en septembre 2026 ;

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

ATTENDU QUE la durée globale du projet est de 14 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 3 mois et une phase Réaliser/Déployer de 11 mois ;

ATTENDU QUE le [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est inclus dans le budget prévu au plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil ;

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 la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le démarrage de la phase Préparer/Explorer du projet 12204 - Projet de migration au réseau gouvernemental de télécommunication (RGT) et réingénierie du réseau étendu ;

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

Résolution AR-3172 du 25.06.19

3.2 Projet 12193 – Révision de la solution de gestion des informations et des événements de sécurité [REDACTED] – RÉSOLUTION

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 b) du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note et un sommaire exécutif relatifs au projet de révision de la solution de gestion des informations et des événements de sécurité.
- Un projet de résolution.

M^{me} Foldes-Busque informe les membres que la Société utilise un outil de gestion des informations et [REDACTED]

Ainsi, M^{me} Foldes-Busque informe les membres de l'avancement du projet, dont la rédaction du dossier d'affaires qui est terminée. Ainsi, elle présente l'investissement requis pour démarrer la phase Réaliser/Déployer du projet.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- Le moment choisi pour démarrer le projet.
- Les coûts pour renouveler la licence jusqu'en juin 2026.
- Les risques encourus avec la nouvelle solution versus ceux de la solution actuelle.
- La gestion des événements de sécurité.
- Le budget du projet, qui n'était pas prévu au plan d'investissement 2025.

- Le financement du projet à partir des disponibilités budgétaires dégagées au plan d'investissement, en raison des retards observés dans la consommation des fonds alloués.

Les membres demandent à la direction d'analyser [REDACTED]

Les membres conviennent d'autoriser le démarrage de la phase Réaliser/Déployer du projet de révision de la solution des informations et des événements de sécurité.

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

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 ;

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 (ci-après « conseil ») 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 12193 – Révision de la solution des informations et des événements de sécurité [REDACTED] est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet vise le remplacement de [REDACTED]

ATTENDU QUE le projet vise l'analyse, l'ajout et la mise en fonction de nouvelles fonctionnalités avancées [REDACTED]

ATTENDU QUE l'outil [REDACTED]

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

ATTENDU QUE la durée globale de ce projet est de 30 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 12 mois et une phase Réaliser/Déployer de 18 mois ;

ATTENDU QUE [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

ATTENDU QUE le démarrage de la phase Préparer/Explorer du projet a été autorisé par la vice-présidente à l'expérience numérique, avant l'entrée en vigueur du nouveau processus d'approbation des projets d'investissement instauré par la résolution AR-3165 du 23 avril 2025, selon les règles qui s'appliquaient alors ;

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est inclus dans le budget prévu au plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil ;

ATTENDU QUE le niveau de précision des coûts de la phase Réaliser/Déployer pour le projet présenté est de plus ou moins 10 % ;

ATTENDU la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le démarrage de la phase Réaliser/Déployer du projet 12193 - Révision de la solution des informations [REDACTED]

QUE le conseil d'administration prenne acte que :

- l'autorisation du projet présenté a été octroyée par la vice-présidente à l'expérience numérique, avant l'entrée en vigueur du nouveau processus d'approbation des projets d'investissement par la résolution AR-3165 du 25 avril 2023, selon les règles qui s'appliquaient alors ;
- le projet présenté lui sera soumis à nouveau advenant un dépassement de son coût de plus de 20 % ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux.

Résolution AR-3173 du 25.06.19

3.3 Projet 12213 – Désuétude matérielle de l'écosystème des postes photo – RÉSOLUTION

M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, est invité 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-3 c) du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note et un sommaire exécutif relatifs au projet de désuétude matérielle de l'écosystème des postes photo.
- Un projet de résolution.

M^{me} Foldes-Busque informe les membres que l'actuel projet vise à renouveler l'ensemble des postes photo et leurs accessoires dans les centres de service, les unités mobiles et chez les mandataires. Il ajoute que les postes photo et leurs périphériques sont désuets et que les composantes ne sont plus supportées par les manufacturiers. Il mentionne également qu'un rehaussement des composantes matérielles est préalable à la migration vers le système d'exploitation Windows 11, alors que le support de Windows 10 prendra fin en octobre 2025.

Ainsi, M^{me} Foldes-Busque informe les membres de l'investissement requis pour réaliser le projet relatif à la désuétude matérielle de l'écosystème des postes photo.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- Les normes relatives à la prise de photos.
- Les solutions alternatives étudiées avant de proposer la solution actuelle. L'intérêt d'introduire les résultats des étalonnages réalisés à la documentation.
- La facturation à la Régie de l'assurance maladie du Québec pour la production de la carte d'assurance maladie.
- Les défis actuellement rencontrés en centres de service avec les postes existants.
- La considération de la stratégie ligne verte versus ligne rouge dans la détermination des besoins.
- Le plan de désuétude des systèmes informatiques. Le portefeuille des projets en TI suivi au CTIC.
- La stratégie de déploiement du projet de migration au réseau gouvernemental de télécommunication et réingénierie du réseau étendu pour les centres de service et les mandataires.

Les membres conviennent d'autoriser le projet de désuétude matérielle de l'écosystème des postes photo.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M. Richard Gagnon et appuyée par M. Stéphan Deschênes :

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 ;

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 (ci-après « conseil ») 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 12213 – Désuétude matérielle de l'écosystème des postes photos est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet vise à renouveler l'ensemble des postes photo et leurs accessoires dans les centres de service, les unités mobiles et chez les mandataires ;

ATTENDU QUE les composantes ont plus de 7 ans et que celles-ci ne sont plus supportées par les manufacturiers ;

ATTENDU QUE les postes photo dans les points de service éprouvent des problèmes de lenteur, que certains appareils photo ne sont plus fonctionnels et qu'il n'y a plus de pièces de rechange ;

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

ATTENDU QUE la durée globale de ce projet est de 22 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 12 mois et une phase Réaliser/Déployer de 10 mois ;

ATTENDU QUE le [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est inclus dans le budget prévu au plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil ;

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 la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le projet 12213 – Désuétude matérielle de l'écosystème des postes photo ;

QUE le conseil d'administration prenne acte qu'advenant un dépassement de plus de 20 % du coût du projet ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux, le projet sera soumis à nouveau à l'autorisation du conseil.

Résolution AR-3174 du 25.06.19

Les membres conviennent de traiter dans l'immédiat le point 3,5 afin de libérer M. McKenzie par la suite.

3.4 Projet 12202 – Désuétude matérielle des objets connectés dans l'écosystème du contrôle routier – RÉSOLUTION

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 d) du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note et un sommaire exécutif relatifs au projet de désuétude matérielle des objets connectés dans l'écosystème du contrôle routier.
- Un projet de résolution.

M^{me} Foldes-Busque [REDACTED]

M^{me} Foldes-Busque mentionne que le projet permettra également d'implanter une solution durable et adaptée aux normes de robustesse et d'ergonomie requises pour l'environnement de travail des contrôleurs routiers.

Ainsi, M^{me} Foldes-Busque informe les membres de l'avancement du projet, dont l'analyse des solutions disponibles et les critères utilisés pour ce faire. Aussi, elle présente l'investissement requis pour démarrer la phase Réaliser/Déployer du projet.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux possibilités de location des tablettes.

Les membres conviennent d'autoriser le démarrage de la phase Réaliser/Déployer du projet 12202- Désuétude matérielle des objets connectés dans l'écosystème du contrôle routier.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Corinne Charette et appuyée par M. Michel Bouchard :

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 ;

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 (ci-après « conseil ») 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 12202 – Désuétude matérielle des objets connectés dans l'écosystème du contrôle routier est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet [REDACTED]

ATTENDU QUE plusieurs problèmes opérationnels et d'application de la mission sont associés à la désuétude de ces équipements, notamment [REDACTED]

ATTENDU QUE les tablettes véhiculaires ne sont plus disponibles sur le marché et que la réserve de tablettes est limitée pour les prochaines cohortes de contrôleurs routiers ;

ATTENDU QUE les nouvelles tablettes véhiculaires choisies sont les plus récentes sur le marché, qu'elles datent de février 2025 et qu'elles ont une durée de vie estimée de 5 ans ;

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

ATTENDU QUE la durée globale de ce projet est de 27 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 12 mois et une phase Réaliser/Déployer de 15 mois ;

ATTENDU QUE [REDACTED]

- [REDACTED]

- [REDACTED]

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est inclus dans le budget prévu au plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil ;

ATTENDU QUE le niveau de précision des coûts de la phase Réaliser/Déployer pour le projet présenté est de plus ou moins 10 % ;

ATTENDU la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le démarrage de la phase Réaliser/Déployer du projet 12202- Désuétude matérielle des objets connectés dans l'écosystème du contrôle routier ;

QUE le conseil d'administration prenne acte que le projet présenté lui sera soumis à nouveau pour autorisation advenant un dépassement de son coût de plus de 20 % ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux.

Résolution AR-3175 du 25.06.19

Le présent point ayant été abordé avant le point 3,5 de l'actuel ordre du jour, M^{me} Foldes-Busque quitte la séance.

3.5 Projet 12218 - Modernisation de la solution de gestion des files d'attente et des rendez-vous – RÉSOLUTION

Il est convenu de traiter ce point à la suite du point 3,3.

M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-3 e) du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note et un sommaire exécutif relatifs au projet de modernisation de la solution de gestion des files d'attente et des rendez-vous.
- Un projet de résolution.

M. McKenzie informe les membres des résultats des travaux d'étalonnage réalisés à l'occasion du projet de modernisation de la solution de gestion des files d'attente et des rendez-vous. Il souligne l'intérêt suscité par l'exercice dans le contexte où plusieurs entreprises avaient actualisé leurs outils au cours des dernières années, ce qui avait permis d'améliorer l'expérience client.

Ensuite, M. McKenzie présente les outils utilisés actuellement ainsi que leurs limites. Puis, il présente les avantages proposés par d'autres solutions, comme avoir une vision intégrée des files d'attente et des rendez-vous, autant dans les centres de service que chez les mandataires. Il présente également d'autres avantages à moderniser la solution qui permettront, notamment, de poursuivre l'amélioration de l'expérience client.

Enfin, M. McKenzie informe les membres de l'investissement requis pour démarrer la phase Préparer/Explorer du projet.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- Le nombre de mandataires (ligne verte) versus le nombre de centres de service (ligne rouge). Les services offerts uniquement en centre de service comme la reconnaissance d'expérience de conduite.
- Les résultats de l'avis d'intérêt. Les solutions offertes par les fournisseurs pour répondre aux besoins d'affaires. La production du dossier d'opportunité. Le processus de sélection de la solution.
- Le coût du projet, incluant la récurrence, sur une période de 10 ans.
- Le recours à des solutions et à de l'expertise québécoises.
- L'importance de distinguer les coûts d'exploitation versus les coûts d'acquisition.

- Les défis de la solution actuelle et l'importance de la stratégie de transition sur les services à la clientèle.

M^{me} Stéphanie Desforges, membre, joint la séance en présentiel.

Les membres rappellent l'importance de la stratégie d'acquisition pour ce type de solution.

Les membres demandent également que le projet lui soit soumis de nouveau pour autorisation du démarrage de la phase Réaliser/Déployer, soit avant la signature d'un contrat.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Nancy Chahwan et appuyée par M. Christian Cyr :

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 ;

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 (ci-après « conseil ») 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 12218 - Modernisation de la solution de gestion des files d'attente et des rendez-vous est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet vise à moderniser la solution de gestion des rendez-vous et des files d'attente en procédant à l'implantation d'un outil intégré (QMS : Queue management system) dans les 130 points de service, dont 45 centres de services et 85 mandataires ;

ATTENDU QUE l'outil actuel de gestion des files d'attente (Q-MATIC) fait l'objet de pannes répétitives, que le soutien est inadéquat et qu'il n'est pas disponible chez les mandataires ;

ATTENDU QUE l'outil actuel de rendez-vous pour les services en ligne verte (BOOKINGS) ne permet pas d'avoir une vue prospective des rendez-vous disponibles pour ajuster l'offre en continu dans les prochains jours ;

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

ATTENDU QUE la durée globale du projet est de 31 mois, incluant une phase Préparer/Explorer de 12 mois et une phase Réaliser/Déployer de 19 mois ;

ATTENDU QUE

-

-

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté est inclus dans le budget prévu au plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil ;

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 les besoins d'affaires reliés au projet seront présentés au Comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines ;

ATTENDU QUE le projet sera soumis au conseil pour autorisation du démarrage de la phase Réaliser/Déployer à la suite de la publication de l'appel d'offres et avant la signature d'un contrat ;

ATTENDU la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise le démarrage de la phase Préparer/Explorer du projet 12218 - Modernisation de la solution de gestion des files d'attente et des rendez-vous ;

QUE le conseil d'administration prenne acte que le projet lui sera soumis pour autorisation du démarrage de la phase Réaliser/Déployer à la suite de la publication de l'appel d'offres et avant la signature d'un contrat.

Résolution AR-3176 du 25.06.19

M. McKenzie quitte la séance. Aussi, comme convenu, les membres reviennent au point 3,4 de l'actuel ordre du jour.

M^{me} Claudia Di Iorio, membre, quitte la séance.

4. VÉRIFICATION CONJOINTE DES LIVRES ET COMPTES DE LA SAAQ ET DU FAAQ – NOMINATION DES AUDITEURS EXTERNES – RÉOLUTION

M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme, est invité à joindre les membres du conseil.

Au début de la présente séance, il a été convenu de déplacer le rapport de la présidente du comité actif-passif, risques et audit (CAPRA) à l'actuel point de l'ordre du jour.

2.2 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 12 juin 2025 en après-midi

L'ordre du jour de la séance du CAPRA du 12 juin 2025, en après-midi, est déposé au procès-verbal, sous la cote A-2 b) du 25.06.19.

La présidente du CAPRA mentionne que l'information relative à la nomination des auditeurs externes pour la vérification conjointe des livres et comptes de la Société et du Fonds d'assurance, qui suivra, a été analysée et commentée par les membres du comité. Elle ajoute que ces derniers se disent favorables à la recommandation qui sera proposée.

M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme, dépose au procès-verbal, sous la cote A-4 du 25.06.19, les documents suivants :

- Une note sur la nomination des auditeurs externes pour la vérification conjointe des livres et comptes de la Société et du Fonds d'assurance.
- Un projet de résolution.

M. Sauvageau rappelle qu'en vertu de la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, les états financiers de la Société et du Fonds d'assurance doivent être vérifiés conjointement par un auditeur externe, nommé par le gouvernement, et le Vérificateur général du Québec (VGQ). Il ajoute que le processus établi par le ministère des Finances, pour la nomination de cet auditeur externe, prévoit que la Société procède par appel d'offres sur invitation.

Par ailleurs, M. Sauvageau précise la nécessité, pour la Société, que l'auditeur externe ait la reconnaissance « Partenaire SAP ». Il ajoute qu'ainsi, et pour respecter les règles gouvernementales, deux firmes ont pu être invitées, mais que l'une d'elles a choisi de ne pas soumissionner, car elle ne se considérait pas indépendante à l'égard du mandat. Il précise que la firme ayant soumissionné répond à l'entièreté des exigences établies.

À la lumière de ce qui précède, M. Sauvageau propose aux membres du conseil de recommander au gouvernement la nomination de la firme ayant soumissionné, soit Deloitte, comme auditeur externe.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait aux sujets suivants :

- L'écart entre le montant proposé par le soumissionnaire et celui anticipé dans l'appel d'offres. Les éléments expliquant cet écart, comme le contexte médiatique, qui contribue à augmenter le risque d'exposition du co-vérificateur, et les enjeux observés au cours des deux dernières années ayant trait aux contrôles généraux informatisés.
- L'analyse ayant trait à la possibilité de retourner en appel d'offres.
- L'intérêt d'un étalonnage auprès d'organismes comparables pour connaître le coût de leur audit des états financiers.
- L'intérêt à connaître le coût de l'audit des livres et des comptes de la Société et du Fonds d'assurance avant 2020, soit avant la nomination de BDO Canada comme vérificateur externe.
- La validation des ententes par le ministère des Finances.

Les membres demandent que la note soit ajustée afin de camper davantage le contexte dans lequel s'inscrit l'exercice de nomination d'un nouvel auditeur externe pour assurer la vérification conjointe des livres et comptes de la Société et du Fonds d'assurance.

Les membres démontrent également un intérêt à connaître le processus d'estimation du montant anticipé pour l'appel d'offres.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Louise Turgeon et appuyée par M. Richard Gagnon :

Résolution

ATTENDU QU'en vertu de la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec* (chapitre S-11.011 ; ci-après « Loi »), les livres et comptes de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « Société ») et du Fonds d'assurance automobile du Québec (ci-après « Fonds ») doivent être vérifiés chaque année conjointement par le Vérificateur général du Québec et par un auditeur externe nommé par le gouvernement ;

ATTENDU QU'en vertu de la Loi, le pouvoir de nomination de l'auditeur externe peut être exercé à des conditions particulières à la suite d'un appel d'offres sur invitation ;

ATTENDU QUE le processus établi par le ministre des Finances prévoit que la Société doit procéder par appel d'offres sur invitation en respectant divers éléments dont :

- La transmission au préalable de l'appel d'offres sur invitation au ministre des Finances pour approbation ;
- La transmission d'une liste comprenant si possible, au moins quatre firmes qui ne sont pas en situation de conflit d'intérêts ;
- Un mandat d'une durée maximale de 5 ans qui ne pourra être renouvelé qu'une seule fois et ce, en plus des conditions relatives au prix et aux exigences propres à la Société ;

ATTENDU QUE l'exigence de standards élevés en termes d'expertise SAP est requise et que, conséquemment, la reconnaissance « Partenaire SAP » est une nécessité ;

ATTENDU QUE sur les quatre soumissionnaires potentiels, deux n'ont pas pu être invités dans le respect des règles gouvernementales visant à éviter une surreprésentation de ceux-ci au gouvernement ;

ATTENDU QU'un appel d'offres de candidatures pour une offre de prix pour agir à titre d'auditeur externe, avec le Vérificateur général du Québec, à l'audit des livres et des comptes de la Société et du Fonds, pour les exercices financiers se terminant le 31 décembre 2025, 2026, 2027, 2028 et 2029 a été transmis le 6 mai 2025 aux firmes suivantes : [REDACTED] et Deloitte ;

ATTENDU QUE durant la période de sollicitation de l'appel d'offres, un des deux soumissionnaires en lice a choisi de ne pas soumissionner, car il ne se considérait pas indépendant à l'égard du mandat ;

ATTENDU QUE dans l'éventualité où le seul soumissionnaire conforme ne serait pas retenu, la perspective de tenir un nouvel appel d'offres en abaissant les standards souhaités pour les profils de compétence ne serait pas envisageable considérant les risques élevés auxquels la Société et le Fonds seraient exposés ;

ATTENDU QUE la Société a procédé, le 3 juin 2025, à l'ouverture des offres de prix des firmes invitées à soumissionner ;

ATTENDU QUE plusieurs facteurs expliquent un prix plus élevé qu'anticipé considérant notamment l'expertise SAP requise et la faiblesse observée dans les contrôles généraux informatisés au cours des deux dernières années qui ont mené à une absence d'opinion des auditeurs externes ;

ATTENDU la recommandation favorable du comité actif-passif, risques et audit ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le résultat de l'appel d'offres soit transmis au gouvernement ;

QUE le conseil d'administration recommande au gouvernement la nomination de l'auditeur externe, pour les exercices financiers se terminant le 31 décembre 2025, 2026, 2027, 2028 et 2029 selon le prix du plus bas soumissionnaire conforme ;

QUE le conseil d'administration recommande au gouvernement de mentionner dans le décret de nomination que la rémunération de l'auditeur externe est basée sur le prix total indiqué sur l'offre de prix finale présentée à la Société de l'assurance automobile du Québec dans le cadre de l'appel d'offres de candidatures.

Résolution AR-3177 du 25.06.19

M. François Sauvageau quitte la rencontre.

5. AUTRES SUJETS

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

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.



Présidente



Secrétaire générale