
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 500

Par Teams

Le 23 avril 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^{me} Nancy Chahwan, membre
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M. Stéphan Deschênes, membre
- M^{me} Stéphanie Desforges, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, 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

SONT ABSENTS :

- M. Christian Cyr, membre
- M. Richard Gagnon, membre

SONT INVITÉS :

- M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration
- M^{me} Annie Larivière, directrice générale des finances
- M^{me} Marie-Hélène Malenfant, directrice générale de l'actuariat
- M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative
- M. Sébastien Boiteux, directeur de la performance corporative
- M^{me} Sophie Rochefort, conseillère en mandats corporatifs
- M^{me} Caroline Foldes-Busque, vice-présidente à l'expérience numérique

M^{me} Annie Lafond, vice-présidente aux services aux assurés

M^{me} Julie Guillemette, responsable du Bureau de coordination en soutien aux travaux de la Commission

M^e Olivier Dussault, directeur général des affaires juridiques et du contentieux

LANGLOIS AVOCATS :

M^e Sébastien Laprise, associé

M^e Audrey Gagnon, associée

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 du conseil d'administration (CA). La convocation à celle-ci est déposée au procès-verbal, sous la cote A-1 du 25.04.23.

2. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

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 25.04.23.

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. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration (PCA) mentionne avoir rencontré plus tôt en journée, en compagnie du président-directeur général (PDG), des représentants de l'Autorité des marchés publics (AMP). Aussi, elle souligne le travail des équipes, dont celle de la direction, pour donner une suite à la décision de l'AMP ordonnant notamment la suspension de contrats pour 30 jours.

La PCA souligne également l'importance de la présente séance du conseil, puisqu'il y aura approbation des états financiers et du Rapport annuel de gestion 2024 de la Société (RAG 2024).

Par ailleurs, en ce qui a trait au RAG 2024, M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, rappelle le travail réalisé à ce jour et présente les étapes à venir pour assurer son dépôt à la ministre des Transports et de la Mobilité durable pour le 30 avril 2025.

Puis, la PCA mentionne qu'à l'occasion de l'actuelle séance, il sera également proposé aux membres du conseil une révision des seuils d'approbation liés aux projets d'investissement.

En terminant, la PCA rappelle le début de la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société (Commission Gallant), le 24 avril 2025.

5. RAPPORT DES COMITÉS

5.1 Rapport de la séance du comité de gouvernance et d'éthique du 22 avril 2025

La présidente du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) informe les membres du point discuté lors de la séance tenue le 22 avril 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 a) du 25.04.23.

La présidente du CGE souligne que l'information relative au RAG 2024, sans les états financiers, qui sera présentée au point 8 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 de la résolution proposée.

La présidente du CGE profite de l'occasion pour remercier l'équipe de M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, pour le travail accompli pour la production du RAG 2024.

5.2 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 22 avril 2025

La présidente du comité actif-passif, risques et audit (CAPRA) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 22 avril 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 b) du 25.04.23.

La présidente du CAPRA souligne que l'information relative aux sujets suivants, qui sera présentée au cours de l'actuelle séance, a été analysée et commentée par les membres du comité :

- États financiers de la Société et du Fonds d'assurance pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.
- Révision des seuils d'approbation liés aux projets d'investissement.
- Ajout du projet *Migration des centres de relation clientèle vers Genesys Cloud CX* aux projets majeurs suivis par le comité de suivi des projets majeurs (CPM).

La présidente du CAPRA ajoute que les membres du comité se disent favorables à l'approbation par les membres du CA de ce qui sera proposé en ce sens par la direction.

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

- La posture de la Caisse de dépôt et placement du Québec en ce qui a trait au contexte géopolitique.
- La réalisation des tests de bout en bout des systèmes informatiques.
- Le processus d'appel d'offres visant à obtenir les services d'un vérificateur externe pour auditer, avec le Vérificateur général du Québec, les états financiers 2025 de la Société et du Fonds d'assurance.

6. RAPPORT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

M. Éric Ducharme, PDG, fait son rapport.

Service à la clientèle

D'abord, M. Ducharme rappelle aux membres que la haute saison est débutée à la Société. Il explique que cette période d'affluence est notamment due aux nombreux déremisages et transferts de véhicules effectués au printemps. Il souligne qu'en mars 2025, la Société a reçu en moyenne 12 000 appels quotidiennement, qu'une augmentation d'appels répondus quotidiennement a été observée, en comparaison avec la même période l'an dernier, et que le temps d'attente pour les services au téléphone s'est grandement amélioré.

En ce qui a trait aux services offerts en personne, M. Ducharme mentionne qu'en mars 2025, le délai moyen pour être servi était de 12 minutes. Aussi, il informe les membres d'une baisse du nombre de plaintes reçues depuis le début de l'année, en comparaison avec la même période en 2024.

Travaux des différentes instances à la suite du rapport d'audit de performance

M. Ducharme informe les membres de la poursuite des travaux en collaboration avec la Commission « Gallant », l'AMP, le Vérificateur général du Québec et le Commissaire à la lutte contre la corruption.

Contrôle routier Québec

M. Ducharme rappelle l'entente de principe conclue avec les contrôleurs routiers qui sera soumise au vote le 27 avril 2025.

En terminant son rapport, M. Ducharme rappelle la disponibilité, sur le site Internet, des données sur les principaux services de la Société pour le premier trimestre 2025. Il rappelle également que celles-ci ont trait, notamment, aux services numériques ainsi qu'aux services offerts au téléphone et qu'elles sont mises à jour mensuellement.

Tout au long du rapport de M. Ducharme, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- L'entente de principe avec les contrôleurs routiers.
- Les principaux sujets des appels reçus.
- Le taux d'utilisation de la plateforme SAAQclic par la clientèle et la stratégie pour l'accroître.
- La performance des services numériques.

7. ÉTATS FINANCIERS 2024 – RÉOLUTION

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, M^{me} Annie Larivière, directrice générale des finances, ainsi que M^{me} Marie-Hélène Malenfant, directrice générale de l'actuariat, sont invités à joindre les membres du conseil.

7.1 Présentation des résultats financiers

7.2 États financiers FAAQ

7.3 États financiers SAAQ

7.4 Projet de résolution

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, dépose au procès-verbal, sous la cote A-7 a) du 25.04.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur les états financiers 2024 du Fonds d'assurance et de la Société.
- Les états financiers du Fonds d'assurance pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.
- Les états financiers de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.

Avant que débute la présentation, la PCA remercie M. Simard pour le travail réalisé afin de donner une suite à la décision de l'AMP ordonnant la suspension de contrats.

Ensuite, M. Simard commence la présentation sur les états financiers 2024 en rappelant le contexte dans lequel s'inscrit la production de ceux-ci. Aussi, il souligne qu'en vertu de sa loi constitutive, la Société a l'obligation de déposer son rapport annuel de gestion à la ministre des Transports et de la Mobilité durable au plus tard le 30 avril pour l'exercice financier précédent. Puis, il rappelle qu'un plan d'action a été élaboré afin d'assurer la production des états financiers 2024 en respect des délais légaux et que celui-ci a fait l'objet d'une reddition de comptes régulière auprès des membres du CAPRA.

M. Simard ajoute que, malgré les efforts investis dans la dernière année en ce qui a trait aux contrôles et aux redressements, il n'est pas possible pour la Société d'affirmer que la totalité des contrôles généraux informatiques (CGI) est fiable et efficace tout au long de l'année 2024. Il poursuit en rappelant que, dans un contexte d'environnement hautement informatisé, les vérificateurs externes n'ont pas été en mesure d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés pour compléter leurs analyses, et ce, en raison de lacunes dans les CGI du système informatique. Dans cet ordre d'idées, il confirme l'opinion avec réserve des vérificateurs externes pour les états financiers 2024 du Fonds d'assurance ainsi que l'impossibilité pour ceux-ci d'exprimer une opinion pour les états financiers 2024 de la Société.

Puis, M^{me} Larivière présente les lettres et rapports accompagnant les états financiers pour le Fonds d'assurance et la Société.

Aussi, M^{me} Malenfant précise que l'opinion du certificat actuariel est sans réserve et que la provision est appropriée à l'égard des engagements du Fonds d'assurance.

Ensuite, M^{me} Larivière présente les frais d'administration consolidés. Elle mentionne notamment que ceux-ci sont en hausse par rapport à 2023 en raison principalement de l'augmentation de la rémunération en lien avec la hausse du nombre d'effectifs.

Puis, M^{me} Malenfant parcourt les faits saillants du Fonds d'assurance. Elle mentionne que le Fonds d'assurance est en bonne santé financière et qu'il présente un excédent de 353,6 M\$ en 2024. Elle ajoute notamment que le taux de capitalisation est de 138 % après excédent cumulé affecté. Aussi, elle rappelle que le Fonds d'assurance est présenté selon la norme IFRS 17 depuis 2023.

Finalement, M^{me} Larivière présente les faits saillants de la Société. Ainsi, elle mentionne que la Société présente un déficit de 150,0 M\$ en 2024 et un déficit cumulé de 492,3 M\$ au 31 décembre 2024. Elle explique la situation, notamment par les investissements qui ont été importants, principalement en effectifs, pour répondre aux exigences en matière de service à la clientèle. Aussi, elle présente les revenus ainsi que les charges et souligne qu'une portion du déficit de 2024 est attribuable au Contrôle routier.

La présidente du CAPRA, en son nom et au nom des membres du comité, remercie les équipes pour le travail accompli.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait au déficit structurel.

7.4 Projet de résolution

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, dépose au procès-verbal, sous la cote A-7 b) du 25.04.23, le document suivant :

- Un projet de résolution sur l'approbation des états financiers 2024 du Fonds d'assurance et de la Société.

Les membres parcourent la résolution. Ils demandent que des corrections soient apportées.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CAPRA lors de la séance du 22 avril 2025 et que ces derniers sont favorables à l'adoption des états financiers pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.

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

Résolution

ATTENDU QUE la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») a produit ses états financiers ainsi que ceux du Fonds d'assurance automobile du Québec (ci-après « Fonds d'assurance ») à titre de fiduciaire pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 (ci-après « états financiers 2024 ») ;

ATTENDU QUE les états financiers 2024 ont été audités par le Vérificateur général du Québec et par un auditeur externe, BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP (ci-après « auditeurs indépendants ») comme le prévoit la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec* ;

ATTENDU QU'en février 2023, la Société a mis en service des volets du système informatique CASA et de sa plateforme en ligne SAAQclic permettant notamment de traiter et de comptabiliser des transactions relatives aux permis de conduire et aux immatriculations ;

ATTENDU QU'un plan d'action a été élaboré afin de suivre la production des états financiers ;

ATTENDU QUE ce plan d'action a fait l'objet d'une reddition de comptes régulière auprès du comité actif-passif, risques et audit tout au long de l'année 2024 en vue de respecter le délai légal du 30 avril 2025 pour la remise à la ministre du rapport annuel de gestion de la Société, dans lequel se retrouvent les états financiers de la Société et du Fonds d'assurance ;

ATTENDU QUE bien que la Société ne puisse conclure au maintien d'un environnement de contrôles fiable, pour toute l'année 2024, relativement aux contrôles généraux informatiques (CGI), elle a mis en place des plans d'action, en collaboration avec la firme PricewaterhouseCoopers LLP, pour régulariser ses CGI ;

ATTENDU QUE la Société poursuit ses efforts afin de pouvoir affirmer en 2025 que la totalité des CGI est fiable et efficace tout au long de l'année 2025 ;

ATTENDU QU'en ce qui concerne les états financiers du Fonds d'assurance, les auditeurs indépendants ont émis une opinion avec réserve en raison de l'incidence plus circonscrite des CGI ;

ATTENDU QU'en ce qui concerne les états financiers de la Société, les auditeurs indépendants n'ont pas été en mesure d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés à l'égard d'un nombre important de postes qui constituent une partie substantielle des états financiers et qu'en conséquence, ils ont exprimé l'impossibilité d'émettre une opinion ;

ATTENDU QUE la direction estime que les contrôles internes compensatoires à l'égard de l'information financière, relativement aux éléments non visés par la réserve ou par l'impossibilité d'émettre une opinion, ont été jugés fiables ;

ATTENDU QUE le *Règlement sur la gouvernance de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec* prévoit que le conseil d'administration a pour fonction d'approuver les états financiers annuels de la Société et du Fonds d'assurance ;

ATTENDU QUE ce règlement prévoit également que le comité actif-passif, risques et audit a pour fonction d'examiner les états financiers annuels de la Société et du Fonds d'assurance, audités par le Vérificateur général du Québec et l'auditeur externe, et d'en recommander l'approbation au conseil d'administration ;

ATTENDU QUE l'examen par les membres du comité actif-passif, risques et audit s'est effectué à partir des informations disponibles, selon les règles de l'art et au meilleur de leur connaissance en prenant appui sur les travaux de la direction ;

ATTENDU QU'afin de traduire le contexte dans lequel les états financiers annuels de la Société ont été signés par la présidente du conseil d'administration et la présidente du comité actif-passif, risques et audit, une mention a été ajoutée à ces derniers à l'effet que « Les présentes signataires ont pris en considération l'impossibilité pour les auditeurs indépendants d'exprimer une opinion dans leur rapport ainsi que les éléments mentionnés dans le rapport de la direction » ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif, risques et audit recommande au conseil d'administration l'approbation des états financiers 2024 de la Société et du Fonds d'assurance ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve les états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Fonds d'assurance automobile du Québec pour l'exercice clos le 31 décembre 2024.

Résolution AR-3163 du 25.04.23

M. Simard ainsi que M^{mes} Larivière et Malenfant quittent la rencontre.

8. RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024 – RÉSOLUTION

M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative, M. Sébastien Boiteux, directeur de la performance corporative, ainsi que M^{me} Sophie Rochefort, conseillère en mandats corporatifs, sont invités à joindre les membres du conseil.

8.1 Présentation du rapport annuel de gestion 2024

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-8 a) du 25.04.23, les documents suivants :

- Une note sur le RAG 2024.
- Une version préliminaire du RAG 2024.

M^e Beaulieu informe les membres du dépôt plus tôt en journée, sur le site de la gouvernance, d'une nouvelle version préliminaire du RAG 2024. Elle souligne que cette version donne une suite aux commentaires émis par les membres du CGE ainsi que par la ministre des Transports et de la Mobilité durable.

Puis, M. Morand parcourt la version préliminaire du RAG 2024. Il invite les membres à poser leurs questions et à émettre leurs commentaires tout au long de la présentation. Aussi, il souligne les bonifications apportées aux mots de la PCA et de M. Éric Ducharme, PDG. De plus, il rappelle que la performance de la Société est présentée selon le plan d'action stratégique 2024-2027.

De plus, M. Morand informe les membres que le document de type questions-réponses, produit dans le cadre de l'exercice, sera également bonifié à la suite des commentaires émis par les membres du CGE.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- La donnée relative au nombre de détenteurs d'un permis de conduire.
- L'intérêt de préciser l'économie relative à la remise d'un excédent de capital en 2025.
- La présentation des cibles du plan stratégique pour les années 2024 à 2027.
- L'importance de sensibiliser encore davantage à la sécurité routière.
- L'intérêt de repenser le vocabulaire utilisé au bilan routier.
- L'information diffusée en matière d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

8.2 Projet de résolution

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-8 b) du 25.04.23, le document suivant :

- Un projet de résolution sur l'approbation du RAG 2024.

M^e Beaulieu parcourt la résolution avec les membres.

Puis, il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CGE lors de la séance du 22 avril 2025 et que ces derniers sont favorables à l'adoption de la résolution proposée.

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

Résolution

ATTENDU QU'en vertu de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (chapitre s-11.011, ci-après « la Loi »), la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») doit, au plus tard le 30 avril de chaque année, remettre au ministre ses états financiers ainsi qu'un rapport annuel de gestion pour l'exercice financier précédent ;

ATTENDU QUE la Loi prévoit que la Société doit également remettre au ministre un rapport distinct au cours de cette période concernant le mandat qui lui est confié en vertu du titre VIII.2 du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) ;

ATTENDU QU'en vertu de la Loi, la Société doit, au plus tard le 30 avril de chaque année, remettre au ministre les états financiers et un rapport annuel de gestion faisant état des activités du Fonds d'assurance automobile du Québec (ci-après « Fonds d'assurance ») pour l'exercice financier précédent ;

ATTENDU QUE le conseil d'administration doit approuver le rapport annuel de gestion de la Société et du Fonds d'assurance ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif, risques et audit doit examiner les états financiers annuels de la Société et du Fonds d'assurance, audités par le Vérificateur général du Québec et l'auditeur externe, qui se retrouveront au rapport annuel de gestion de la Société et du Fonds d'assurance et en recommander l'approbation au conseil d'administration ;

ATTENDU QUE le comité de gouvernance et d'éthique doit examiner les éléments du rapport annuel de gestion de la Société et du Fonds d'assurance, sous réserve de l'examen des états financiers qui s'effectue par le comité actif-passif, risques et audit, et en recommander l'approbation au conseil d'administration ;

ATTENDU QUE le Rapport annuel de gestion 2024 de la Société intègre les rapports particuliers qu'exige la Loi pour l'agence Contrôle routier Québec et le Fonds d'assurance ;

ATTENDU QUE suivant la recommandation du comité actif-passif, risques et audit les états financiers de la Société et du Fonds d'assurance ont été approuvés par le conseil d'administration pour l'exercice clos le 31 décembre 2024 ;

ATTENDU QUE le comité de gouvernance et d'éthique recommande l'approbation du Rapport annuel de gestion 2024 de la Société ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve le Rapport annuel de gestion 2024 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résolution AR-3164 du 25.04.23

MM. Morand et Boiteux ainsi que M^{me} Rochefort quittent la rencontre.

8.3 Dépôt d'un document pour information : Plan de communication des activités suivant le dépôt à l'Assemblée nationale du rapport annuel de gestion 2024

Il est déposé, pour information, sous la cote A-8 c) du 25.04.23, le document suivant :

- Un plan de communication des activités suivant le dépôt à l'Assemblée nationale du RAG 2024.

9. GOUVERNANCE EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

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

Mme Ka Yan Lisa To, membre, joint les membres du conseil.

9.1 Réponse de la Société à la décision de l'Autorité des marchés publics – INFORMATION

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-9 a) du 25.04.23, le document suivant :

- Une note sur la réponse de la Société à la décision de l'AMP.

Les membres ayant pris connaissance de la note, ils échantent et posent des questions dans l'immédiat, notamment sur les sujets suivants :

- L'argumentation contractuelle de la réponse produite.
- La gouvernance des projets d'investissement, dont les projets en technologies de l'information.

9.2 Révision des seuils d'approbation liés aux projets d'investissement – RÉSOLUTION

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 b) du 25.04.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur la révision du processus d'approbation lié aux projets d'investissement.
- Un projet de résolution.

La PCA rappelle avoir demandé à la direction de revoir le processus d'approbation des projets d'investissement. Elle souligne que la direction a réalisé un étalonnage auprès des organismes membres du G5 pour appuyer leur recommandation à l'effet, notamment, de soumettre à l'autorisation du CA les nouveaux projets d'investissement de 2 M\$ et plus. Aussi, elle souligne l'engagement de la direction à respecter les orientations convenues à l'occasion de l'actuelle séance, et ce, à compter des présentes.

M. Simard ajoute que la mise à jour du répertoire des pouvoirs délégués sera réalisée d'ici la fin du mois de juin 2025, et ce, à la lumière de ce qui sera convenu à l'actuelle séance.

En terminant, M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, souligne que, pour donner une suite aux commentaires émis par les membres du CAPRA, il est également proposé que la direction présente une reddition de comptes au CA advenant un dépassement du coût autorisé par le PDG.

Les membres ayant pris connaissance de l'information, ils échantent et posent des questions dans l'immédiat, notamment sur les sujets suivants :

- Le seuil établi pour qu'un projet d'investissement soit soumis au CA pour approbation.
- Le processus d'élaboration et de validation de la liste des projets d'investissement.
- Le processus d'approbation des budgets annuels.
- La gouvernance en matière de suivi de projets d'investissement.

Les membres parcourent le projet de résolution. Ils demandent que des ajustements y soient apportés.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CAPRA lors de la séance du 22 avril 2025 et que ces derniers sont favorables à l'adoption de la résolution proposée.

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

Résolution

ATTENDU QUE la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») entend uniformiser ses pratiques entre ses projets en technologies de l'information et les autres projets d'investissement ;

ATTENDU QUE le portefeuille des projets d'investissement comprend plusieurs projets d'envergure ;

ATTENDU QUE les seuils d'autorisation pour les projets d'investissement prévus au répertoire des pouvoirs délégués du cadre de gestion de la Société n'ont pas été revus depuis plusieurs années ;

ATTENDU QUE la Société a procédé à un étalonnage d'organismes similaires en ce qui concerne les seuils d'autorisation des projets d'investissement ;

ATTENDU QU'il y a lieu de revoir le processus d'approbation des projets d'investissement, incluant les seuils d'autorisation de la manière suivante :

En ce qui concerne la liste des projets d'investissement annuels et pluriannuels

- Elle est présentée et soumise à l'autorisation du conseil d'administration lors de l'approbation du budget directeur

En ce qui concerne les nouveaux projets de 2 M\$ ou plus

- lors de la présentation du budget directeur ou en cours d'année, ces nouveaux projets sont soumis à l'autorisation du conseil d'administration

En ce qui concerne les dépassements de coûts des projets de moins de 2 M\$

- lorsque le dépassement est de moins de 30 % du coût du projet ou de moins de 300 000 \$, selon le moindre des deux, il est soumis à l'autorisation du vice-président responsable du projet
- lorsque le dépassement est de plus de 30 % du coût du projet ou de plus de 300 000 \$, selon le moindre des deux, il est soumis à l'autorisation du président-directeur général

En ce qui concerne les dépassements de coûts des projets de 2 M\$ ou plus

- lorsque le dépassement est de moins de 20 % du coût du projet ou de moins de 500 000 \$, selon le moindre des deux, il est soumis à l'autorisation du président-directeur général et une reddition de comptes sera présenté au conseil d'administration
- lorsque le dépassement est de plus de 20 % du coût du projet ou de plus de 500 000 \$, selon le moindre des deux, il est soumis à l'autorisation du conseil d'administration

ATTENDU QUE les changements proposés au processus d'approbation des projets permettront au conseil d'administration d'être partie prenante à la décision plus tôt dans le processus décisionnel et seront complémentaires aux différents suivis de projets existants, incluant la reddition de comptes ;

ATTENDU QUE le répertoire des pouvoirs délégués qui identifie les actes administratifs en matière de budget des projets d'investissement et de projets et opérations en technologies de l'information sera modifié en conséquence par le biais d'une mise à jour du cadre de gestion de la Société ;

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 président-directeur général approuve le cadre de gestion de la Société ;

ATTENDU QUE d'ici à la mise à jour du cadre de gestion, la Société s'engage à respecter les seuils d'autorisation révisés des projets d'investissement tel que proposés ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif, risques et audit a été saisi des modifications qui seront apportées au cadre de gestion de la Société ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration prend acte des modifications qui seront apportées au répertoire des pouvoirs délégués du cadre de gestion de la Société en matière de budget des projets d'investissement et de projets et opérations en technologies de l'information pour tenir compte de la révision des seuils d'autorisation des projets d'investissement ;

QUE le conseil d'administration prend acte du fait que d'ici à la mise à jour du cadre de gestion, la Société s'engage à respecter les seuils d'autorisation révisés des projets d'investissement.

Résolution AR-3165 du 25.04.23

M. Simard et M^{me} Larivière quittent la rencontre.

9.3 Accompagnement – INFORMATION

M. Éric Ducharme, PDG, rappelle aux membres le mandat octroyé à une professeure associée de l'Université Laval pour réaliser un diagnostic sur la gouvernance en technologies de l'information à la Société.

Les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- La durée du mandat.
- La production d'un rapport, son dépôt et sa diffusion.
- Le moment choisi pour réaliser l'exercice.

Les membres expriment leur intérêt en ce qui a trait aux suites qui seront données au rapport émanant de l'exercice sur la gouvernance en technologies de l'information à la Société.

M^{me} Foldes-Busque quitte la rencontre.

10. PRÉSENTATION DE LA VICE-PRÉSIDENTE AUX SERVICES AUX ASSURÉS – INFORMATION

M^{me} Annie Lafond, vice-présidente aux services aux assurés, est invitée à joindre les membres du conseil.

La PCA souligne l'intérêt pour les membres du conseil de ce premier contact avec M^{me} Lafond. Aussi, elle invite cette dernière à se présenter.

M^{me} Lafond brosse le portrait de son parcours professionnel. Ainsi, elle mentionne cumuler plus de 20 ans d'expérience de gestion et avoir occupé des fonctions de vice-présidente chez Beneva et SSQ Assurance dans les domaines de l'expérience client, du numérique et du marketing. Elle ajoute avoir également travaillé en gestion de programmes majeurs pour lesquels la clientèle était au cœur des stratégies.

De plus, M^{me} Lafond informe les membres des rencontres effectuées à l'interne depuis son entrée en fonction. Elle souligne avoir observé la générosité et l'engagement des employés. Aussi, elle fait part aux membres de son intérêt à promouvoir la couverture d'assurance de la Société, en temps opportun.

M. Éric Ducharme, PDG, souligne l'apport de M^{me} Lafond ainsi que l'appréciation que lui témoignent les membres du comité de direction.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment sur l'importance de faire rayonner les expériences heureuses de personnes indemnisées.

11. PROJETS MAJEURS – AJOUT DU PROJET MIGRATION DES CENTRES DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE – RÉSOLUTION

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

M. Martin Simard, vice-président aux finances et à l'administration, dépose au procès-verbal, sous la cote A-11 du 25.04.23, les documents suivants :

- Une note sur l'ajout d'un projet aux « projets majeurs » suivis par le comité de suivi des projets majeurs (CPM).
- Un projet de résolution.

M. Simard informe les membres que le projet *Migration des centres de relation clientèle vers Genesys Cloud CX* satisfait les critères servant à identifier les projets majeurs à être suivis par le CPM.

Ainsi, M. Simard recommande que ledit projet soit qualifié de projet majeur et qu'à ce titre, il soit suivi par le CPM.

M. Simard ainsi que M^{mes} Foldes-Busque et Lafond quittent la rencontre.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CAPRA lors de la séance du 22 avril 2025 et que ces derniers sont favorables à l'adoption de la résolution proposée.

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

Résolution

ATTENDU QUE par la résolution AR-3118 du 22 juin 2023, les membres du conseil d'administration ont approuvé la *Politique de gestion intégrée des risques* révisée ainsi que le document *Identification et description des risques d'entreprise* ;

ATTENDU QUE le document *Identification et description des risques d'entreprise* décrit le risque « Projets d'investissement majeurs » (ci-après « projet(s) majeur(s) ») ;

ATTENDU QUE la *Politique de gestion intégrée des risques* prévoit que le comité actif-passif, risques et audit identifie les projets majeurs pour lesquels un suivi est requis ;

ATTENDU QUE, lors de la séance du 16 novembre 2023, le comité actif-passif, risques et audit a approuvé quatre grands critères de sélection pour identifier un projet majeur, soit :

- L'importance du coût total du projet ;
- La taille et la complexité de celui-ci ;
- Son incidence importante sur la prestation de services ;
- Sa désignation à titre de projet d'intérêt gouvernemental ou médiatique ;

ATTENDU QUE par les résolutions AR-3132 du 22 février 2024 et AR-3139 du 20 juin 2024, les membres du conseil d'administration ont approuvé quatre projets se qualifiant comme projets majeurs ;

ATTENDU QU'un nouveau projet répond aux critères et se qualifie comme projet majeur, soit le suivant :

- Migration des centres de relations clientèle vers Genesys Cloud CX ;

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

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve l'ajout du projet majeur identifié afin qu'il soit suivi au comité de suivi des projets majeurs.

Résolution AR-3166 du 25.04.23

12. FONCTIONNEMENT D'UNE COMMISSION D'ENQUÊTE – INFORMATION

M^{me} Julie Guillemette, responsable du bureau de coordination en soutien aux travaux de la Commission, M^e Olivier Dussault, directeur général des affaires juridiques et du contentieux, ainsi que deux associés du cabinet Langlois Avocats sont invités à joindre les membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-12 du 25.04.23, le document suivant :

- Une présentation sur les commissions d'enquête.

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, informe les membres de l'objectif poursuivi par la présente démarche, soit de les informer sur le fonctionnement d'une commission d'enquête ainsi que sur l'assistance ou la représentation juridique dont ils pourraient bénéficier advenant qu'ils soient appelés à rencontrer des enquêteurs de la Commission ou appelés comme témoin de la Commission.

Ensuite, M^e Dussault parcourt avec les membres la présentation sur les commissions d'enquête. Ainsi, il mentionne les étapes d'une commission d'enquête, dont l'enquête préalable où des témoins sont rencontrés par des enquêteurs. Par ailleurs, il précise que les personnes rencontrées à titre de témoins ne sont pas nécessairement appelées à témoigner devant la Commission. Puis, il présente le rôle des différents acteurs, dont celui du Commissaire, ainsi que les obligations légales des commissions, dont le respect des droits fondamentaux.

M^{me} Guillemette poursuit la présentation en informant les membres de la mise en place d'une équipe dédiée aux travaux de la Commission Gallant, sous l'appellation Bureau de coordination en soutien aux travaux de la Commission. Elle ajoute que cette équipe est également responsable de coordonner les travaux relatifs au mandat de l'AMP. Puis, elle présente les rôles de l'équipe, dont celui d'accompagner les personnes invitées à collaborer avec la Commission Gallant ou l'AMP. Elle précise que l'équipe assure cette responsabilité avec le concours de la Direction générale des affaires juridiques et du contentieux de la Société ainsi qu'avec le cabinet Langlois Avocats.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- Le principe de non-incrimination.
- Le mandat de la Commission Gallant.
- Le processus de dépôt des documents demandés par la Commission Gallant.
- Le fonctionnement des demandes à témoigner et à comparaître ainsi que l'accompagnement des personnes invitées à le faire.
- La diffusion de l'information par la Commission Gallant sur le déroulement de leurs travaux.
- Les décisions prises collectivement versus la rencontre des témoins de manière individuelle.
- Le mandat octroyé au cabinet Langlois Avocats. Le rôle des avocats de la Société versus celui des avocats indépendants.

M^{me} Stéphanie Desforges, membre, quitte la rencontre.

M^{me} Guillemette, M^e Dussault et les représentants du cabinet Langlois Avocats quittent la rencontre.

13. AUTRES SUJETS

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

14. PROCHAINE SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La date de la prochaine séance du conseil d'administration est à déterminer.

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

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

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.



Présidente



Secrétaire générale