

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance extraordinaire n° 508
Tenue à Québec, salle du conseil d'administration
333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage
Québec (Québec) G1K 8J6
Le 23 octobre 2025, 8 h
Adopté le 11 décembre 2025

SONT PRÉSENTS :

M^{me} Dominique Savoie, présidente du conseil d'administration
M^{me} Annie Lafond, présidente-directrice générale par intérim
M. Michel Bouchard, membre
M^{me} Nancy Chahwan, membre
M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
M. Christian Cyr, membre
M. Jean-Marie De Koninck, membre
M. Stéphan Deschênes, membre
M^{me} Claudia Di Iorio, membre
M. Olivier Normandin, membre
M^{me} Ka Yan Lisa To, 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
M^{me} Geneviève Pouliot, secrétaire générale adjointe

EST PRÉSENTE PAR TEAMS :

M^{me} Corinne Charette, membre

SONT INVITÉS :

M^e Olivier Dussault, directeur général des affaires juridiques et du contentieux
M^e Annie Plourde, cheffe d'équipe en législation et réglementation
M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative
M. Sébastien Boiteux, directeur de la performance corporative
M. Luc LeBlanc, vice-président à l'expérience numérique
M. Yvon Théberge, vice-président aux services aux assurés par intérim
M. Martin Fellice, directeur général du chapitre Infrastructure technologique

- M^{me} Lyne Pouliot, leader de la tribu Livraison des services numériques, employés, partenaires et projets majeurs
- M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier
- M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière
- M. Ugo Demetriade, directeur général des communications et des relations publiques par intérim

SONT INVITÉS DE LANGLOIS AVOCATS S.E.N.C.R.L. :

- M^e Audrey Gagnon, associée
- M^e Sébastien Laprise, associé

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 25.10.23.

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 25.10.23.

3.2 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.

4. ORDRE DU JOUR DE CONSENTEMENT

Les membres demandent que soit sorti de l'ordre du jour de consentement le sujet suivant :

4.4 Nomination au conseil d'administration du Syndicat de la copropriété SAAQ – Ville de Québec – Décision

Avec cette modification, l'ordre du jour de consentement est adopté par les membres.

4.1 Adoption du procès-verbal de la séance du 25 septembre 2025

Le procès-verbal de la séance du 25 septembre 2025 est adopté et déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 a) du 25.10.23 avec une modification mineure relativement au moment du départ d'un membre.

4.2 Suivi du plan de travail

Le plan de travail 2025 du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 b) du 25.10.23.

4.3 Dépôt de documents

4.3.1 Liste des procès-verbaux adoptés

La liste des procès-verbaux adoptés est déposée au procès-verbal, sous la cote A-4 c) du 25.10.23.

4.3.2 Résolutions adoptées par courriel

4.3.2.1 Levée du secret professionnel

4.3.2.2 Application de la Politique de capitalisation

Les résolutions nommées ci-dessus sont déposées au procès-verbal, sous la cote A-4 d) du 25.10.23. Leurs textes sont les suivants :

Résolution

ATTENDU QUE le 18 mars 2025, le gouvernement du Québec, conformément aux dispositions de l'article 1 de la *Loi sur les commissions d'enquête* (chapitre C-37), a constitué la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « Commission ») ;

ATTENDU QU'aux fins de mener à bien son mandat, la Commission demande à la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « Société ») qu'elle renonce au secret professionnel de ses conseillers juridiques et qu'elle autorise la levée du secret concernant tout avis, opinion et conseil juridique entourant :

- L'interprétation des contrats du 14 juin 2017 ;
- Le différend ayant mené à la signature de la transaction le 30 septembre 2020 ;
- La stratégie contractuelle de 2022, telle que définie dans les napperons de juin 2022 ;

ATTENDU QUE le 25 février 2025, la présidente du Conseil du trésor a demandé à l'Autorité des marchés publics (ci-après « AMP ») d'examiner le processus d'attribution et d'exécution du contrat de la Société dans le cadre du projet CASA/SAAQclic ;

ATTENDU QUE le mandat de l'AMP est d'analyser le processus suivi par la Société dans le cadre de ce contrat et d'identifier s'il y a eu des manquements lors des différentes étapes, de la planification à l'exécution ;

ATTENDU QUE le 18 juin 2025, une perquisition a été menée au siège social de la Société par les enquêteurs de l'Unité permanente anticorruption (ci-après « UPAC ») dans le cadre d'une enquête policière se déroulant en parallèle aux travaux de la Commission ;

ATTENDU QUE dans le cadre de cette perquisition de nombreux documents ont été saisis, mais que certains n'ont pu être consultés, s'agissant de documents couverts par le secret professionnel ;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (chapitre C-12), toute personne tenue par la loi au secret professionnel ne peut, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui lui ont été révélés en raison de sa profession, à moins qu'elle n'y soit autorisée par la personne qui lui a fait ses confidences ou par une disposition expresse de la loi ;

ATTENDU QUE les avis, opinions et conseils juridiques pour lesquels la Commission demande la levée du secret professionnel demeurent pertinents pour l'enquête que mène l'AMP et font partie des documents qui ont été saisis par les enquêteurs de l'UPAC ;

ATTENDU QUE d'autres avis, opinions et conseils juridiques rendus à la Société peuvent demeurer pertinents pour les travaux de la Commission ainsi que pour les enquêtes que mènent l'AMP et l'UPAC ;

ATTENDU l'intention de la Société de collaborer pleinement aux travaux de la Commission ainsi qu'aux enquêtes que mènent l'AMP et l'UPAC ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise la levée du secret professionnel et la divulgation à la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi qu'aux enquêteurs de l'Autorité des marchés publics et de l'Unité permanente anticorruption de tout avis, opinion et conseil juridique requis pour l'exercice de leur mandat respectif en cours.

Résolution AR-3182 du 25.08.29

Résolution

ATTENDU QU'à titre d'administrateur et de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile du Québec (« Fonds d'assurance »), la Société de l'assurance automobile du Québec (« Société ») doit s'assurer d'une capitalisation suffisante du Fonds d'assurance pour rencontrer ses obligations à ce titre ;

ATTENDU QU'en vertu de la Politique de capitalisation du Fonds d'assurance automobile du Québec (« Politique de capitalisation »), adoptée en décembre 2024, la Société doit maintenir un taux de capitalisation qui se situe entre 100 % et 125 % ;

ATTENDU QUE la Politique de capitalisation prévoit qu'en cas de situation financière excédentaire, soit lorsque le taux de capitalisation projeté est supérieur à 125 %, le surplus de capitalisation au-delà de 125 % peut être utilisé pour les fins auxquelles est affecté le Fonds d'assurance, soit l'indemnisation des préjudices prévus à la Loi sur l'assurance automobile et/ou la prévention/promotion en matière de sécurité routière ou encore pour accorder une remise aux cotisants ;

ATTENDU QUE le taux de capitalisation projeté au 31 décembre 2024 se situe à 131 % ;

ATTENDU QU'en considération de la stabilité des données relatives aux titulaires de permis et pour des raisons d'équité, il y a lieu d'accorder une remise aux titulaires d'un permis probatoire, d'un permis de conduire ou d'un permis restreint de la classe 5 ou 6, sous la forme d'un congé de paiement de 75 % de la contribution d'assurance en 2026, incluant les taxes s'y rattachant, représentant un montant de 462 millions \$ pour les cotisants ;

ATTENDU QUE les titulaires de ces permis qui paient une contribution d'assurance en fonction des points d'inaptitude (« PDI ») inscrits à leur dossier ne pourront bénéficier d'une remise pour la portion de la contribution rattachée à ces PDI ;

ATTENDU QUE les nouveaux titulaires d'un permis d'apprenti conducteur ne pourront bénéficier d'une remise puisqu'ils n'ont pas contribué à l'accumulation de l'excédent de capital ;

ATTENDU QUE la Société a fait part de son intention de prendre les moyens nécessaires pour faire connaître aux cotisants la remise qui leur est consentie ;

ATTENDU QUE cette remise diminue le taux de capitalisation projeté de 131 % à 127 % au 31 décembre 2024 ;

ATTENDU QU'il y a lieu que se poursuivent les analyses relatives à la bonification de la couverture en indemnisation et à la prévention et la promotion en matière de sécurité routière ;

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

IL EST DÉCIDÉ :

QU'une remise soit accordée aux titulaires d'un permis probatoire, d'un permis de conduire ou d'un permis restreint de la classe 5 ou 6, sous la forme d'un congé de paiement de 75 % de la contribution d'assurance en 2026, incluant les taxes s'y rattachant, représentant un montant de 462 millions \$ pour les cotisants.

Résolution AR-3189 du 25.10.02

4.4 Nomination au conseil d'administration du Syndicat de la copropriété SAAQ – Ville de Québec – Décision

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

4.5 Prochaine séance du conseil d'administration

La prochaine séance du CA est le 11 décembre 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 25.10.23.

SUJET SORTI DE L'ORDRE DU JOUR DE CONSENTEMENT

Au début de la présente séance, les membres ont demandé que soit retiré le sujet suivant de l'ordre du jour de consentement :

4.4 Nomination au conseil d'administration du Syndicat de la copropriété SAAQ – Ville de Québec – Décision

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 e) du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note sur le remplacement d'un administrateur au sein du *Syndicat de la copropriété S.A.A.Q., Ville de Québec*.
- Un projet de résolution.

Les membres demandent que les notes d'information déposées à l'ordre du jour de consentement, lorsque leur objet est pour décision, soient autoportantes.

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

Résolution

ATTENDU QUE le Fonds d'assurance automobile du Québec (ci-après nommé le : « Fonds d'assurance ») et la Ville de Québec forment une collectivité de copropriétaires qui constitue une personne morale qui a pour nom le *Syndicat de la copropriété S.A.A.Q., Ville de Québec* (ci-après nommé le : « syndicat ») ;

ATTENDU QUE la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après nommée la : « Société ») est fiduciaire du Fonds d'assurance, et qu'à ce titre, elle exerce tous les droits afférents au patrimoine fiduciaire ;

ATTENDU QU'en vertu de la déclaration de copropriété 1 621 296 (ci-après nommée la « déclaration de copropriété »), la Société a le droit, à la majorité des voix, d'élire trois (3) administrateurs du syndicat ;

ATTENDU QU'en vertu de la déclaration de copropriété, l'administrateur dont le mandat arrive à échéance doit être remplacé par un autre administrateur élu par le ou les copropriétaires des fractions qui le ou les avaient initialement élus, et ce, pour un mandat de trois (3) ans ;

ATTENDU QUE la Société a élu la personne suivante comme administrateur du syndicat :

- M. François Tailleur, pour un mandat se terminant le 12 décembre 2025 (résolution AR-3153) ;

ATTENDU QUE le mandat de cet administrateur arrive à échéance, que celui-ci ne souhaite pas le renouveler et qu'il a manifesté son intention d'être remplacé ;

IL EST DÉCIDÉ d'élire M. Daniel Lavoie en tant qu'administrateur du syndicat, à compter de l'échéance du mandat de M. François Tailleur, soit le 12 décembre 2025, pour un mandat de trois (3) ans, se terminant le 12 décembre 2028.

Résolution AR-3189A du 25.10.23

5. TABLEAU DES SUIVIS

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 du 25.10.23, le document suivant :

- Le tableau des suivis du CA.

Les membres ont parcouru le tableau des suivis du CA. Il est demandé d'analyser la possibilité d'avoir un 3^e niveau d'assurance sur les projets en technologies de l'information.

6. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La PCA fait son rapport. Elle informe les membres des démarches entreprises afin d'identifier des candidats potentiels aux postes d'administrateurs. Aussi, elle rappelle l'implication accrue des membres du comité de gouvernance et d'éthique au processus de sélection.

Elle informe également les membres de l'état d'avancement du processus de sélection de candidats au poste président-directeur général (PDG). Elle rappelle que le conseil est accompagné d'une firme externe pour ce faire. Elle souligne que cette dernière assurera notamment la centralisation et le traitement des candidatures provenant des secteurs public et privé.

Puis, la PCA revient sur son témoignage à la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société (Commission Gallant). Elle rappelle aux membres les recommandations qu'elle a émises. Ainsi, elle nomme notamment l'importance de bâtir une expertise dans la gestion de grands projets informatiques, l'intérêt de rendre publics les procès-verbaux des sociétés d'État, l'intérêt que soit précisé à qui appartient la responsabilité de rendre des comptes au ministre et à son cabinet, l'intérêt d'inviter les co-vérificateurs externes aux séances du comité d'audit d'un organisme ainsi que l'importance de se questionner sur l'expertise dont un CA a besoin au moment de renouveler un membre au terme de son deuxième mandat. En ce sens, elle rappelle que même si celui-ci est excellent, le contexte et les enjeux d'une organisation peuvent avoir évolué. Par ailleurs, elle souligne que le dépôt du rapport de la Commission Gallant est repoussé au mois de février 2026.

Ensuite, la PCA informe les membres de sa rencontre avec le coroner en chef du Québec ayant ordonné une enquête publique sur les décès impliquant des camions lourds. Elle souligne que l'enquête portera sur un accident spécifique et permettra d'analyser en profondeur les causes et les circonstances entourant ces décès, de mettre en lumière les facteurs contributifs et de dégager une réflexion élargie sur les enjeux de sécurité routière qui seront mis en évidence. L'enquête permettra également de formuler des recommandations pour prévenir de nouveaux décès dans des circonstances semblables. Enfin, elle mentionne que la Société sera invitée à présenter les actions qu'elle met en place en matière de sécurité routière et que le rapport est attendu à la fin de l'année 2026.

En terminant, la PCA informe les membres du dépôt, sur le site de la gouvernance, d'un registre des décisions.

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

- Le processus de nomination d'un PDG : le niveau d'autonomie du CA.
- La décision du gouvernement d'autoriser le port de l'arme à feu aux contrôleurs routiers. Les risques de la possession et de l'utilisation d'une arme à feu. L'importance de mettre en place les contrôles requis. L'intérêt de revoir le programme de formation des contrôleurs routiers.
- Le rôle du CA et de la Société dans la prise de décisions gouvernementales.

Les membres reviennent sur la décision du gouvernement d'aller de l'avant avec l'ajout d'une arme à feu à l'équipement des contrôleurs routiers. Ils mentionnent prendre acte de celle-ci, qui donne une suite au jugement du Tribunal administratif du travail (TAT).

Il est rappelé que, suivant l'appréciation des faits qui lui ont été exposés, la juge du TAT a conclu que la Société ne fournissait pas l'armement nécessaire à l'application sécuritaire des méthodes d'intervention préconisées par le Modèle national de l'emploi de la force, particulièrement lors des situations dites critiques ou encore requérant d'user d'une option de force mortelle ou d'arrêt.

- Leur soient transmises de plus amples informations sur les ajustements qui seront apportés aux conditions d'embauche des nouveaux contrôleurs routiers.
- Le port de l'arme à feu par les contrôleurs routiers soit considéré à la mise à jour des risques pour la Société.

7. RAPPORT DES COMITÉS

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

La présidente du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité (CTIC) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 1^{er} octobre 2025. L'ordre du jour et le projet de procès-verbal de cette séance sont déposés au procès-verbal, sous la cote A-7 a) du 25.10.23.

Aussi, elle souligne que l'information relative aux projets d'investissements en technologie de l'information (TI), qui sera présentée au point 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'approbation par le CA des recommandations de la direction.

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

- Le délestage de l'ordinateur central. [REDACTED]
- L'importance d'obtenir une vue architecturale, incluant un portrait de la désuétude.

Les membres demandent qu'un suivi du projet relatif au délestage de l'ordinateur central soit présenté de manière récurrente au CTIC.

Aussi, les membres rappellent la demande placée précédemment pour le développement d'une cartographie de la désuétude de l'architecture technologique et des projets à venir pour y donner une suite.

7.2 Rapport de la séance du comité actif-passif et audit du 2 octobre 2025

La présidente du comité actif-passif et audit (CAPA) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 2 octobre 2025. L'ordre du jour et le projet de procès-verbal de cette séance sont déposés au procès-verbal, sous la cote A-7 b) du 25.10.23.

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

- Les rapports du directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme aux membres du CAPA. La capacité des équipes. Le dépôt, sur une base annuelle, du plan d'audit interne.
- La stratégie de remboursement du régime d'emprunts.

Les membres demandent que :

- Soit présentée au CAPA la stratégie de remboursement du régime d'emprunt d'ici 2042.

- Soit déposée sur le site de la gouvernance la procédure de divulgation et de traitement des divulgations d'actes répréhensibles du Protecteur du citoyen.

Aussi, les membres rappellent la demande placée précédemment pour qu'un mandat soit octroyé au directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme afin d'évaluer la stratégie contractuelle déployée par le passé pour le projet portant sur la chaîne de production des pièces officielles, et ce, afin d'en tirer des enseignements, le cas échéant.

7.3 Rapport de la séance du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines du 9 octobre 2025

Le président du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines (CSRCRH) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 9 octobre 2025. L'ordre du jour et le projet du procès-verbal de cette séance sont déposés au procès-verbal, sous la cote A-7 c) du 25.10.23.

Aussi, il souligne que l'information relative à la poursuite du projet de mise en œuvre de la formation obligatoire pour les véhicules lourds ainsi qu'à la Déclaration de services à la clientèle, qui sera présentée aux points 10 et 11 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'approbation par le CA des recommandations de la direction.

Tout au long du rapport du président du CSRCRH, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- L'utilisation de la signature gouvernementale à la fin des publicités de la Société.
- L'utilisation de SAAQclic et les incitatifs pour la stimuler. Il est souligné que cet aspect est considéré au dossier de tarification et de performance financière et qu'un retour sera effectué auprès des membres à l'occasion de ce même exercice.
- Le plan d'action de la Société ayant trait au gel d'embauche instauré par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).
- L'intérêt que soient considérés les nouveaux modes de transports actifs à la stratégie de communication pour la prévention en sécurité routière. L'intérêt de considérer le plan stratégique de la Société au moment de définir cette dernière. Il est souligné que cette stratégie de communication sera présentée au CSRCRH au début de l'année 2026.
- Le montant d'excédent de capital octroyé à la tenue d'activités de prévention et de promotion en sécurité routière. L'importance de l'innovation dans la détermination de ces activités.
- Le projet pilote de comptoir de service virtuel à Blanc-Sablon et l'intérêt d'appliquer le concept à d'autres régions.
- Les membres demandent :
 - Un suivi sur les démarches réalisées auprès du Secrétariat à la communication gouvernementale ayant trait au respect des normes graphiques du Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec par la Société.
 - Un suivi sur les incitatifs à l'utilisation de SAAQclic, intégrés au dossier de tarification et de performance financière.
 - Un suivi sur le déploiement du plan d'action ayant trait au gel d'embauche et une évaluation du risque de la non-atteinte des cibles fixées par le SCT.
 - Un suivi au CSRCRH, puis un retour au CA, sur l'enveloppe budgétaire de 44 M\$ autorisée pour le déploiement d'initiatives de prévention et de promotion en sécurité routière.
 - De recevoir de l'information ayant trait au projet pilote de comptoir de service virtuel à Blanc-Sablon.

8. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-8 du 25.10.23, le document suivant :

- Une présentation sur le rapport de la présidente-directrice générale par intérim.
- Une note sur le suivi des travaux juridiques en lien avec la Commission Gallant.
- La table des matières d'un mémoire à la Commission Gallant.
- Une note sur le suivi des constats transmis par l'Autorité des marchés publics dans le cadre de leur enquête.
- Un tableau synthèse du plan de relance 2026-2027 de la Société.

8.1 Suivi de la Commission Gallant

M^e Olivier Dussault, directeur général des affaires juridiques et du contentieux, M^e Annie Plourde, cheffe d'équipe en législation et réglementation, ainsi que deux associés du cabinet Langlois Avocats S.E.N.C.R.L., sont invités à joindre les membres du conseil.

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, rappelle que la Société a obtenu le statut de participant à la Commission Gallant. Elle ajoute que ce statut permet à la Société de présenter ses observations finales et un mémoire, qui incluent des recommandations, en tenant compte de la preuve présentée. Aussi, elle mentionne ce qui est attendu d'un tel mémoire.

Puis, M^e Dussault souligne le travail des avocats de la Société à l'occasion de la Commission Gallant.

Ensuite, les associés du cabinet Langlois Avocats présentent les prochaines étapes de production du mémoire. Aussi, ils soulignent qu'un mémoire présenté dans le cadre d'une commission d'enquête vise à mettre de l'avant un point de vue selon les éléments de faits établis, de fournir des informations à la lumière de la preuve et de proposer des recommandations. Ils ajoutent que l'objectif de l'exercice est notamment de trouver des recommandations porteuses et consensuelles.

Finalement, il est mentionné que les recommandations à intégrer au mémoire seront transmises aux membres du CA afin de s'assurer de leur confort avec l'esprit de ces dernières.

La PCA remercie les équipes pour leur soutien et leur travail.

Aussi, les associés du cabinet Langlois Avocats soulignent la collaboration des équipes de la Direction générale des affaires juridiques et du contentieux.

Me Dussault, M^e Plourde ainsi que les représentants du cabinet Langlois Avocats quittent la séance.

8.2 Suivi des constats de l'Autorité des marchés publics

Les membres ont pris connaissance de la documentation disponible et n'ont pas de question à soulever.

8.3 Suivi du plan de relance

M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative, est invité à joindre les membres du conseil.

M^{me} Annie Lafond, présidente-directrice générale (PDG) par intérim, rappelle que les membres ont invité la direction à faire preuve de vigilance envers les engagements prévus au plan de relance, notamment les engagements financiers.

Puis, M. Morand présente l'évolution de certains indicateurs depuis la dernière présentation du plan de relance, dont l'indicateur relatif au redressement de la situation financière de la Société, qui a été établi selon une croissance des dépenses de moins de 1 % par année, en moyenne, d'ici 2028.

Tout au long de la présentation sur le plan de relance, les membres sensibilisent la direction à considérer :

- La possibilité d'effectuer, en ligne, un paiement par carte de crédit.
- L'importance de déterminer les besoins d'affaires.
- L'intérêt de retrouver le mieux-être des employés au plan de relance.
- L'unicité du modèle d'affaires de la Société.

Les membres demandent :

- Un renforcement de l'axe employé.
- Un retour sur l'ajout d'un nouveau service en 2026, soit la possibilité de payer en ligne, directement dans le dossier client.
- Un suivi, au CTIC, sur les risques de la non-atteinte des cibles ayant trait à l'utilisation des services en ligne, considérant le délai observé entre le déploiement de la plateforme et l'ajout d'un nouveau service, l'adhésion à SAAQclic, le gel d'embauche et la situation financière, etc.

M. Morand quitte la séance.

M^{me} Annie Lafond, PDG par intérim, poursuit son rapport. Ainsi, elle présente les principales données en ce qui a trait aux services à la clientèle. Puis, elle rappelle la lettre d'observation du Vérificateur général du Québec (VGQ) à la Commission de l'administration publique. Elle souligne que des représentants du VGQ rencontreront les membres du CAPA à cet effet en novembre 2025.

Aussi, elle souligne la réception des constats, le 20 octobre 2025, de l'Autorité des marchés publics ayant trait au processus d'adjudication, d'attribution et exécution des contrats relatifs au programme CASA. Elle précise que la Société est à préparer une réponse à ces constats et explique que cet exercice consiste à apporter les justifications ou clarifications nécessaires lorsque certains éléments demandent des précisions ou corrections. Il est mentionné que le projet de réponse sera transmis aux membres du CA afin de s'assurer de leur confort.

Puis, M^{me} Lafond informe les membres de l'état d'avancement des actions restantes prioritaires en matière de contrôles généraux informatiques pour la réalisation de l'audit des états financiers 2025. Aussi, elle souligne la collaboration du cabinet Deloitte.

Avant de poursuivre, les membres demandent d'échanger sur l'affectation d'activités en lien avec le [REDACTED]. En ce sens, ils abordent notamment les éléments suivants :

- La sensibilité des membres à l'égard de [REDACTED]
- Les travaux, entrepris en 2024, [REDACTED]
- L'analyse de la Société, appuyée par les travaux de la firme Raymond Chabot Grant Thornton, et les conclusions qui en ont découlé.
- L'information présentée aux membres, notamment au CAPA, qui se voulait rassurante.
- L'interprétation de ce qu'est la prévention en matière de sécurité routière [REDACTED]
- L'importance de prendre en compte, de manière systématique, le risque réputationnel avant de formuler une recommandation au CA.
- L'intérêt des membres à obtenir des avis externes pour éclairer la prise de décisions de cette importance.

Enfin, il est convenu qu'un retour sur l'affectation des activités au Fonds d'assurance soit fait au CAPA de novembre 2025. Il est également convenu que soient développés des outils de communication sur le sujet.

9. PROJETS D'INVESTISSEMENT EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION – DÉCISION

M. Luc LeBlanc, vice-président à l'expérience numérique, M. Yvon Théberge, vice-président aux services aux assurés par intérim, M. Martin Fellice, directeur général du chapitre Infrastructure technologique, ainsi que M^{me} Lyne Pouliot, leader de la tribu Livraison des services numériques, employés, partenaires et projets majeurs, sont invités à se joindre les membres du conseil.

9.1 Projet 12235 – Migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud

M. Luc LeBlanc, vice-président à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 a) du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur le projet de migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud.
- Un projet de résolution.

Les invités présentent les bénéfices du projet 12235, portant sur la migration de la solution des centres de relation client vers Genesys Cloud. En ce sens, ils nomment notamment la réduction des coûts pour la gestion des indicateurs de performance, la réduction des efforts relatifs au transfert d'appels ainsi que la réduction du temps passé en attente par la clientèle. Aussi, ils soulignent que le projet permettra d'amener d'autres bénéfices par l'intégration plus rapide des fonctionnalités tirant profit de l'intelligence artificielle (IA).

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

- La stratégie de mise en place des nouvelles fonctionnalités. Les invités mentionnent qu'elle est divisée en quatre livraisons, réparties sur 23 mois. En ce qui a trait au recours à l'IA, ils mentionnent qu'il est prévu à la fin de 2027.
- La rentabilité du projet ; sa contribution à une réduction d'effectifs et à l'amélioration de la productivité. Les invités soulignent que le projet, à cette étape, vise à résorber la désuétude de la solution actuelle et de mettre en place une solution qui permettra une utilisation ultérieure de certaines technologies et de nouvelles fonctionnalités.
- L'analyse des risques du projet. Les invités rappellent qu'une partie de la réalisation des travaux est assurée par Bell. Par ailleurs, ils mentionnent que la charge / capacité demeure un enjeu actuellement.

Les membres soulignent leur intérêt à obtenir, lors des prochaines présentations sur des projets visant l'optimisation d'une solution :

- Une projection des bénéfices ;
- La raison qui explique que le projet leur est présenté plutôt qu'un autre.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CTIC le 1^{er} octobre 2025 et que ces derniers sont favorables à la recommandation de la direction.

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

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 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 ;

ATTENDU QUE la Société a signé en 2020 un contrat avec Bell pour l'acquisition d'une solution de centres de relation client (ci-après « CRC ») de l'éditeur Genesys, soit Genesys PureConnect d'une durée de 5 ans ferme et 2 blocs de 2 années optionnelles ;

ATTENDU QUE Genesys a annoncé la fin d'évolution de PureConnect en mai 2022 et la fin du service de support le 31 juillet 2025 ;

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

ATTENDU QUE le produit successeur de l'éditeur à PureConnect, Genesys Cloud CX, a été identifié afin de garantir la continuité des opérations et de répondre aux besoins d'évolution de la Société en termes de solution de CRC ;

ATTENDU QUE Bell a soumis en octobre 2024 une proposition de stratégie de migration vers Genesys Cloud CX, incluant une proposition financière, un échéancier de déploiement ainsi qu'une stratégie de livraison ;

ATTENDU QUE la Société [REDACTED] comparativement à l'offre initiale ;

ATTENDU QUE ce projet vise à délester la solution de gestion des CRC, Genesys PureConnect, et la remplacer par la solution Genesys Cloud CX afin de résorber la désuétude de la solution PureConnect et mettre en place une solution qui permettra l'utilisation ultérieure de certaines technologies et nouvelles fonctionnalités ;

ATTENDU QUE la portée du projet consiste :

- À la migration des CRC de la Société vers la solution cible ;
- À la gestion du changement du projet de migration ;
- Au maintien et à l'amélioration de la capacité des CRC migrés d'obtenir des rapports et tableaux de bord tels que ceux disponibles avec la solution PureConnect ;
- Au maintien et à l'amélioration de la capacité des CRC migrés de traiter les courriels transmis par la clientèle externe ;

ATTENDU QUE selon les recommandations de la Direction de la gestion et de la conformité contractuelle et de la Direction générale des affaires juridiques et du contentieux, la stratégie d'acquisition consiste à modifier le contrat actuel par avenant afin de mettre à jour les clauses et refléter l'utilisation des nouvelles licences sans ajout monétaire et sans dénaturer les volets prévus au contrat ;

ATTENDU QUE le contrat contient des clauses de transition en fin de contrat et que les clauses de performance et de vétusté ont été revues afin de protéger les intérêts de la Société ;

ATTENDU QUE les années optionnelles prévues au contrat actuel seront consommées ;

ATTENDU QUE la Société a présenté à la ministre des Transports en novembre 2024, en tant que priorité stratégique, un plan d'amélioration du service à la clientèle et des lignes téléphoniques qui propose le déploiement de nouvelles fonctionnalités à la solution de gestion des CRC ;

ATTENDU QUE les phases Découvrir et Préparer/Explorer du projet ont été réalisées au coût de 150 k\$;

ATTENDU QUE la phase Réaliser/Déployer est d'une durée prévue de [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 la recommandation favorable du Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration autorise la phase Réaliser/Déployer 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 présenté lui sera soumis de nouveau pour autorisation advenant un dépassement de son coût de plus de 20 % ou 500 000 \$ selon le moindre des deux.

Résolution AR-3190 du 25.10.23

9.2 Projet 12234 – Intégration SAAQ dans le programme des centres de traitement informatiques

M. Luc LeBlanc, vice-président à l'expérience numérique, dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 b) du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur le projet d'intégration SAAQ dans le programme des centres de traitement informatiques.
- Un projet de résolution.

Les invités rappellent la décision gouvernementale visant à consolider les centres de traitement informatiques et les différentes solutions technologiques vers soit le Centre de traitement informatique (CTI) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN), soit des plateformes informatiques publiques ou privées. [REDACTED]

[REDACTED] Puis, ils mentionnent que, conséquemment, la solution la plus prudente et la meilleure pour la Société consiste à migrer ses équipements vers le CTI du MCN.

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

- L'échéancier de réalisation et les risques du projet. Les invités mentionnent que les avantages à aller de l'avant avec le projet surpassent les risques.
- Les données utilisées pour l'analyse de rentabilité du projet. Les invités exposent les fondements de leur analyse et indiquent avoir prévu une marge de sécurité.
- L'évaluation des bénéfices en termes d'effectifs. Les invités mentionnent que seule la localisation du centre de traitement informatique de la Société sera changée. Ils précisent que ce sont les équipes en technologies de l'information de la Société qui demeurent responsables de son contenu et des travaux qui en découlent.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CTIC le 1^{er} octobre 2025 et que ces derniers sont favorables à la recommandation de la direction.

Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M. Christian Cyr 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 12234 – Intégration SAAQ dans le programme des centres de traitement informatique (ci-après « CTI ») est d'au moins 2 M\$ et qu'il doit être soumis à l'autorisation du conseil ;

ATTENDU QUE le projet vise à donner suite au décret 596-2020 du 10 juin 2020 dans le cadre duquel le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (ci-après « MCN ») s'est vu confier le mandat de coordonner le Programme de consolidation des CTI et d'optimisation du traitement et du stockage des données gouvernementales (ci-après « Programme CTI ») ;

ATTENDU QUE le Programme CTI vise la consolidation des CTI et des différentes solutions technologiques vers les plateformes infonuagiques publiques ou privées gouvernementales et s'adresse à la Société dans l'exercice de ses fonctions autres que fiduciaires ;

ATTENDU QUE la Société dispose de deux CTI, dont l'un est conforme au décret ;

ATTENDU QUE [REDACTED]

ATTENDU QU'UN arrêt de services d'une durée approximative de 40 heures est prévu lors de la période de relocalisation des infrastructures technologiques ;

ATTENDU QUE les stratégies d'acquisition sont les suivantes :

- Services professionnels obtenus à même des contrats existants de la vice-présidence à l'expérience numérique ;
- Services réseau acquis via le Centre d'acquisitions gouvernementales (ci-après « CAG ») et le Réseau Gouvernemental de Télécommunication ;
- Serveurs physiques acquis via le CAG ;

- [REDACTED]

- [REDACTED]

ATTENDU QUE les phases Découvrir et Préparer/Explorer du projet ont été réalisées dans le cadre du projet 12223 – Relocalisation du Centre de traitement informatique (CTI) de Québec tel qu'approuvé le 6 septembre 2024 par la vice-présidente à l'expérience numérique, au coût de 48,4 k\$.

ATTENDU QUE la solution retenue par la Société consiste à migrer ses données vers le CTI du MCN en conformité avec le Programme gouvernemental ;

ATTENDU QUE l'exécution de la relocalisation doit être planifiée entre octobre et novembre 2026, afin d'être effectuée en basse saison et limiter les impacts sur la clientèle ;

ATTENDU QU'un plan de transition, de contingence et de communication concernant l'arrêt de service de 40 heures environ et la stratégie de migration seront présentés au conseil d'administration et viseront à réduire les risques technologiques et les risques d'impacts aux services aux citoyens.

ATTENDU QUE la phase Réaliser/Déployer d'une durée de 14 mois qui inclut la publication de l'appel d'offres, la signature du contrat de gré à gré et les acquisitions au CAG, [REDACTED]

ATTENDU QUE le coût pour l'année en cours du projet présenté n'était pas prévu au budget du plan d'investissement 2025 approuvé par le conseil d'administration, mais qu'il sera financé à même la disponibilité budgétaire de ce dernier ;

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 :

- la phase Réaliser/Déployer du projet 12234 – Intégration SAAQ dans le programme des centres de traitement informatique (CTI) ;
- la publication de l'appel d'offres public pour les services de transport et d'assurance des lots ;

QUE le conseil d'administration prenne acte que :

- le projet lui sera soumis de nouveau pour autorisation advenant un dépassement de son coût de plus de 20 % ou 500 000 \$ selon le moindre des deux ;
- le plan de transition, de contingence et de communication concernant l'arrêt de service de 40 heures environ et la stratégie de migration seront présentés au conseil d'administration et visera à réduire les risques technologiques et les risques d'impacts aux services aux citoyens.

Résolution AR-3191 du 25.10.23

MM. LeBlanc, Théberge, Fellice ainsi que M^{me} Pouliot quittent la séance.

10. POURSUITE DU PROJET DE MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION OBLIGATOIRE POUR LES VÉHICULES LOURDS – DÉCISION

M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, est invité à joindre les membres du conseil. Il dépose au procès-verbal, sous la cote A-10 du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note sur le projet de mise en œuvre de la formation obligatoire pour les véhicules lourds.
- Un projet de résolution.

M. McKenzie rappelle aux membres l'entrée en vigueur de la formation obligatoire pour véhicules lourds (FOVL) prévue le 15 décembre 2025 via règlement. Il indique que le projet se décline en quatre phases et précise que l'actuelle présentation concerne la quatrième phase, soit celle qui est dédiée aux déplacements des maîtres formateurs. Il explique que cette phase représente un investissement évalué à 400 000 \$ sur deux ans, portant ainsi le budget global de mise en œuvre de la FOVL à un peu plus de 2 M\$.

Le président du CSRCRH précise que cette somme est imputée à l'enveloppe budgétaire de 44 M\$ autorisée pour le déploiement d'initiatives de prévention et de promotion en sécurité routière.

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

- La formation : à qui s'adresse-t-elle et les suites prévues à celle-ci. M. McKenzie mentionne que la formation s'adresse aux futurs conducteurs de véhicules lourds et que les conducteurs ayant déjà un permis de classe 1 n'ont pas à la suivre. Il ajoute que, pour l'heure, l'offre d'une formation

continue n'est pas prévue, mais que l'option pourrait être évaluée après le déploiement de la FOVL.

- L'incidence pour les camionneurs ontariens. M. McKenzie explique que cette formation est déjà obligatoire en Ontario.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CSRCRH le 9 octobre 2025 et que ces derniers sont favorables à la recommandation de la direction.

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

Résolution

ATTENDU QUE la *Loi modifiant principalement le Code de la sécurité routière afin d'introduire des dispositions relatives aux systèmes de détection et d'autres dispositions en matière de sécurité routière*, adoptée en mai 2024, prévoit notamment que :

- Un candidat à l'obtention d'un permis de conduire de classe 1, autorisant la conduite d'un ensemble de véhicules routiers dont un véhicule lourd, doit, dans les cas et aux conditions prévus par règlement, avoir suivi avec succès le programme de formation de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « Société ») ou toute autre formation déterminée par règlement ;
- La Société établit la formation à suivre par les personnes appelées à dispenser le programme de formation (ci-après « formateurs ») et peut autoriser des prestataires à dispenser le programme ou le dispenser elle-même ;

ATTENDU QUE l'entrée en vigueur des modifications au *Règlement sur les permis* encadrant la formation obligatoire pour la conduite d'un véhicule lourd (ci-après « FOVL ») est prévue le 15 décembre 2025 ;

ATTENDU QUE la mise en œuvre de la FOVL répond à un engagement des ministres des Transports des administrations canadiennes et qu'elle contribuera ainsi à l'harmonisation des règles d'accès au permis de conduire de la classe 1, partout au Canada ;

ATTENDU QUE le conseil d'administration (ci-après « conseil ») a approuvé, par la résolution AR-3120 du 21 septembre 2023, l'utilisation d'un montant de 44 M\$ provenant d'un montant d'excédent de capital du Fonds d'assurance automobile du Québec pour financer des initiatives et des projets en sécurité routière ;

ATTENDU QUE le projet de la FOVL a été identifié parmi les initiatives pouvant être financées par ce budget puisque ce projet aura un effet direct sur l'amélioration de la sécurité routière et sur le bilan routier ;

ATTENDU QUE la mise en œuvre de la FOVL comprend quatre phases, soit :

- Solution technologique pour soutenir des processus d'affaires FOVL ;
- Aide financière aux prestataires du programme d'éducation à la sécurité routière ;
- Expertise complémentaire pour assurer la formation des formateurs ;
- Déplacements des maîtres formateurs ;

ATTENDU QUE le budget de 1 949 000 \$ des trois premières phases a été autorisé par le comité de direction de la Société au cours de l'année 2024 et que le comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines avait été informé ;

ATTENDU QUE le budget pour les dépenses afférentes aux déplacements des maîtres formateurs n'a pas encore été autorisé ;

ATTENDU QUE les coûts révisés de la mise en œuvre de la FOVL, incluant la phase « Déplacements des maîtres formateurs », s'élèvent à 2 271 700 \$;

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 ;

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

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration prenne acte que le financement des trois premières phases de la mise en œuvre de la formation obligatoire pour la conduite d'un véhicule lourd a été autorisé par le comité de direction de la Société avant l'entrée en vigueur du nouveau processus d'approbation des projets d'investissement par la résolution AR-3165 du 23 avril 2025, selon les règles qui s'appliquaient alors ;

QUE le conseil d'administration autorise la quatrième phase du projet faisant passer le budget total à 2 271 700 \$.

Résolution AR-3192 du 25.10.23

11. **DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE – DÉCISION**

M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative, ainsi que M. Sébastien Boiteux, directeur de la performance corporative, sont invités à joindre les membres du conseil.

M^{re} Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-11 du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur la Déclaration de services à la clientèle 2025.
- Une version préliminaire de la DSC.
- Un projet de résolution.

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

- L'établissement des cibles. Les invités précisent que les cibles sont établies en fonction des lignes directrices du SCT, des résultats d'un étalonnage effectué auprès d'autres ministères et organismes, ainsi que des bonnes pratiques reconnues dans le secteur privé.
- L'ambition poursuivie par la Société avec cette DSC. Les invités précisent que celle-ci sera incluse aux outils de diffusion de la DSC.
- L'intérêt de démontrer l'importance accordée à l'expérience client, au-delà des engagements chiffrés à la DSC.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CSRCRH le 9 octobre 2025 et que ces derniers sont favorables à la recommandation de la direction.

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

Résolution

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 conseil d'administration doit approuver la déclaration de services à la clientèle suivant l'examen et la recommandation du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines (CSRCRH) ;

ATTENDU QUE la dernière mise à jour globale de la Déclaration de services à la clientèle a été réalisée en 2018, que les attentes et besoins des clients ont depuis évolué, que la Société a poursuivi l'évolution de ses services dont la mise en ligne de SAAQclic et qu'elle a déposé une nouvelle planification stratégique 2024-2027 ;

ATTENDU QUE le CSRCRH a commenté et convenu d'une approbation préliminaire de la nouvelle Déclaration de services à la clientèle lors d'un atelier tenu le 11 décembre 2024 ;

ATTENDU la recommandation favorable du CSRCRH ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve la Déclaration de services à la clientèle de la Société de l'assurance automobile du Québec, telle que proposée.

Résolution AR-3193 du 25.10.23

12. ÉCHANGES – PROFIL DE COMPÉTENCE ET D'EXPÉRIENCE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-12 du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note sur la révision du profil de compétence et d'expérience des membres du conseil d'administration (Profil) et sur le rôle accru du comité de gouvernance et d'éthique dans la sélection de candidats.
- Une proposition de Profil.
- Une grille comparative du profil de compétence de la Société avec celui des organismes suivants : Caisse de dépôt et placement du Québec, Hydro-Québec, Insurance Corporation British Columbia et Institute of Directors of United Kingdom.
- Une note sur la révision des cibles de la cartographie des compétences des membres du conseil d'administration de la Société.
- Un projet de cartographie.

Avant de débiter les échanges, la PCA mentionne que l'un des mandats de la cellule de restructuration est de proposer des bonifications à apporter au Profil.

Puis, la présidente du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) fait état des travaux réalisés pour produire les projets de Profil et de cartographie des compétences.

Enfin, Me Beaulieu présente les commentaires émis par les membres du CGE. Elle ajoute que ces commentaires ont été partagés avec la cellule de restructuration. Puis, elle invite les membres à émettre tout autre commentaire.

Les membres émettent les commentaires suivants :

- L'intérêt d'inclure un élément sur les compétences à l'international.
- L'intérêt de préciser que les compétences spécifiques à la mission de la Société sont recherchées collectivement.

Finalement, il est demandé que soient transmis par écrit les commentaires émis par les membres du CGE.

13. PLAN STRATÉGIQUE DE COMMUNICATION 2025-2028 – INFORMATION

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, ainsi que M. Ugo Demetriade, directeur général des communications et des relations publiques par intérim, sont invités à joindre les membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-13 du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur le plan stratégique en communication 2025-2028

D'entrée de jeu, M^{me} Lavigne précise que le plan stratégique de communication 2025-2028 constitue un outil évolutif, ajusté en continu selon l'environnement de la Société. Elle rappelle également que l'année 2028 marquera le 50^e anniversaire de la création de la Société. Puis, elle présente les grands axes du plan, soit Informer et rassurer (2025-2026), Renforcer les acquis (2026-2027) et Promouvoir et fidéliser (2028). De plus, elle présente les actions mises en place pour faciliter les échanges entre les relationnistes de la Société et les journalistes. Dans cet ordre d'idées, elle informe les membres de l'identification d'un porte-parole officiel en sécurité routière.

M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre, quitte la rencontre.

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

- L'importance de la proactivité en communication. Les invités mentionnent que la proactivité avec les journalistes est un défi où l'agilité est la clé et où il est important de ne pas entrer dans un mode réactif.
- Les risques de ne pas être en mesure de promouvoir et fidéliser dès 2028. Les invités rappellent que la mauvaise presse actuelle à l'égard de la Société affecte la réceptivité aux messages de la Société et limite les moyens à court et à moyen terme.
- Les communications personnalisées, notamment l'envoi de documentation en format papier, par la poste. Les invités répondent que les études démontrent que les gens ne lisent pas ce type de communication et que les retombées de ce type d'activité ne justifient pas les coûts qu'il entraîne.
- La disponibilité du porte-parole. Les invités répondent que les relationnistes se relaient de manière à avoir une personne de garde média les soirs et les fins de semaine.

Les membres soulignent leur intérêt à ce que :

- La stratégie soit testée selon divers scénarios de crise. Ils soulignent l'importance de considérer l'incertitude dans la définition des ambitions.
- Les risques réputationnels soient mis à jour et présentés au CGE.

M^{me} Lavigne et M. Demetriade quittent la séance.

14. MÉDIAS ET RÉPUTATION – INFORMATION

Ce sujet a été abordé au moment de présenter le plan stratégique de communication 2025-2028.

15. MISE À JOUR DES PRIORITÉS 2025 – INFORMATION

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-15 du 25.10.23, les documents suivants :

- Une note et un tableau synoptique sur la mise à jour des priorités 2025

Les membres ont pris connaissance de la documentation et n'ont pas de question à formuler.

16. SUIVI DES TRAVAUX DE LA CELLULE DE RESTRUCTURATION – INFORMATION

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-16 du 25.10.23, le document suivant :

- Une note sur la cellule de restructuration.

Les membres ont pris connaissance de la documentation et n'ont pas de question à formuler.

17. AUTRES SUJETS

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

18. HUIS CLOS DES MEMBRES, INCLUANT LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Les membres se réunissent à huis clos avec la présidente-directrice générale par intérim.

19. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

20. LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée à 12 h 45.



Présidente



Secrétaire générale