
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 499
Tenue à Québec, salle du conseil d'administration
333, boulevard Jean-Lesage, Tour Nord, 6^e étage
Québec (Québec) G1K 8J6
Le 27 mars 2025, 8 h
Adopté le 20 juin 2025

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Dominique Savoie, présidente du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M. Christian Cyr, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M. Stéphan Deschênes, membre
- M^{me} Stéphanie Desforges, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M. Richard Gagnon, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- Me Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale (ci-après appelée « vice-présidente et secrétaire générale »)
- M^{me} Sylvie Drapeau, adjointe administrative du Secrétariat général
- M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT PRÉSENTS PAR TEAMS :

- M^{me} Nancy Chahwan, membre
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M. Olivier Normandin, membre
- M^{me} Ka Yan Lisa To, membre

EST ABSENT :

- M. Michel Bouchard, membre

SONT INVITÉS :

- M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative
- M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme
- M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière
- M. Éric Santerre, directeur général des communications et des relations publiques

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC :

- M. Martin St-Louis, directeur principal d'audit
- M. Carl Pelletier, directeur d'audit

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 25.03.27.

2. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

3. ORDRE DU JOUR

3.1 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Les membres demandent que le sujet relatif à l'application du jugement du Tribunal administratif du travail, concernant le recours déposé par la Fraternité des constables du contrôle routier, soit ajouté au rapport du président-directeur général. Avec cet ajout, l'ordre du jour est adopté. Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 du 25.03.27.

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

Sur proposition formulée, l'ordre du jour de consentement est adopté par les membres.

4.1 Mise à jour du *Règlement sur les contributions d'assurance* (Annexe 1 – motos à risque élevé) – RÉSOLUTION

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 a) du 25.03.27, les documents suivants :

- Une note portant sur la mise à jour de l'annexe I du *Règlement sur les contributions d'assurance* relative aux motocyclettes à risque élevé d'accident pour avril 2025.
- L'annexe au *Règlement modifiant le Règlement sur les contributions d'assurance*, en versions française et anglaise.
- Un avis de publication, en versions française et anglaise.
- Un complément d'information.
- Un projet de résolution.

Résolution

ATTENDU QUE le *Règlement sur les contributions d'assurance* (Règlement), adopté par la Société de l'assurance automobile du Québec (Société) en vertu de la *Loi sur l'assurance automobile*, vise notamment à établir des contributions d'assurance spécifiques aux motocyclettes identifiées comme étant à risque élevé d'accident ;

ATTENDU QUE la liste de ces motocyclettes est établie à l'annexe I du Règlement, qui identifie les motocyclettes par leur numéro d'identification du véhicule, la marque, le modèle et l'année de la motocyclette ;

ATTENDU QU'une mise à jour de cette liste est effectuée par la Société suivant les informations qu'elle obtient du Bureau d'assurance du Canada concernant les motocyclettes ayant été assurées une première fois auprès d'assureurs canadiens en cours d'année ;

ATTENDU QUE le Règlement est modifié afin d'y intégrer cette mise à jour et que cette modification entrera en vigueur le jour de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ;

ATTENDU QU'en attente de la mise à jour de l'annexe I du Règlement, la Société publie sur son site Internet une liste provisoire des nouvelles motocyclettes qu'elle identifie à risque élevé d'accident, afin d'informer les consommateurs qu'une contribution d'assurance plus élevée sera exigible au prochain renouvellement de leur immatriculation ce qui leur permet de faire un achat éclairé ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration adopte le *Règlement modifiant le Règlement sur les contributions d'assurance* et autorise la publication de ce règlement à la *Gazette officielle du Québec* ;

QUE la présidente du conseil d'administration signe les versions française et anglaise de l'avis de publication de ce règlement.

Résolution AR-3160 du 25.03.27

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 25.03.27.

4.3 Tableau des suivis

Le tableau des suivis du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 c) du 25.03.27.

4.4 Liste des procès-verbaux adoptés

La liste des procès-verbaux adoptés est déposée au procès-verbal, sous la cote A-4 d) du 25.03.27.

4.5 Prochaine séance du conseil d'administration

La prochaine séance du CA se tiendra le 23 avril 2025, à 13 h 30, par Teams. Le calendrier 2025 des séances du CA et de ses comités est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 e) du 25.03.27.

5. RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-5 du 25.03.27, les documents suivants :

- Un projet de résolution sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales.
- Une lettre adressée à la vice-première ministre du Québec et ministre des Transports et de la Mobilité durable ainsi qu'à la présidente du conseil d'administration de la Société, ayant pour objet *Commentaires sur le rapport du conseil d'experts de la Société de juillet 2024* et signée du président du Comité d'action politique motocycliste.

La présidente du conseil d'administration (PCA) fait son rapport.

Budget 2025-2026 du gouvernement du Québec

La PCA revient sur le budget 2025-2026 du gouvernement du Québec déposé le 25 mars 2025.

En lien avec le budget, M. Éric Ducharme, président-directeur général (PDG), ajoute que la direction est à développer une stratégie sur la tarification visant l'atteinte de l'équilibre budgétaire pour Contrôle routier

Québec. Il précise qu'une présentation de celle-ci sera faite sous peu auprès des membres du comité actif-passif, risques et audit (CAPRA).

Fonctionnement du CA

La PCA poursuit son rapport en informant les membres de son souhait de tenir un post-mortem sur le rapport d'audit de performance sur CASA, SAAQclic et ses composantes de la Vérificatrice générale du Québec (Rapport d'audit de performance). Elle souligne en avoir informé la direction qui a débuté des travaux en ce sens. Elle ajoute avoir également demandé à la direction que soit revu, pour le CA, le cadre de gestion en lien avec les pouvoirs délégués des projets. Elle précise que les résultats de l'exercice devraient être présentés aux membres du CAPRA et que si la proposition leur convient, le dossier pourrait être présenté aux membres du CA. Il est souhaité d'agir rapidement dans ce dossier.

États financiers 2024

Aussi, la PCA profite de son rapport pour rappeler à la direction qu'elle s'attend à recevoir une confirmation écrite du cabinet d'audit BDO et du Vérificateur général du Québec (VGQ), en ce qui a trait à leur engagement à respecter l'échéancier pour la production de l'audit des états financiers 2024.

Suivi des demandes du CA

Puis, pour donner une suite aux requêtes formulées précédemment par les membres du CA, la PCA mentionne que les retours demandés sur le projet relatif à la gestion des sanctions administratives pécuniaires (radars photo) se feront auprès des membres du comité de suivi des projets majeurs (CPM). Elle ajoute qu'une présentation du dossier sur l'optimisation des espaces au siège social, suivi par le CPM, sera faite à la séance du CA de juin 2025, soit à l'occasion de la prochaine séance régulière du conseil.

En terminant, la PCA présente un projet de résolution sur les suites à donner aux travaux entrepris par différentes instances gouvernementales dans la foulée du Rapport d'audit de performance.

Les membres demandent des ajustements au projet de résolution. M^{re} Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, en prend note et elle reviendra auprès des membres avec une proposition bonifiée.

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

- Le coût des services à la clientèle et la recherche de l'équilibre budgétaire. Les orientations de la stratégie de services à la clientèle et l'importance d'une compréhension commune.
- La détermination et l'atteinte des cibles relatives au taux d'adhésion à SAAQclic.
- L'engagement du cabinet d'audit BDO et du VGQ à respecter le délai de livraison de l'audit des états financiers 2024.
- La collaboration du CA et de la direction aux enquêtes réalisées précédemment par l'Autorité des marchés publics et par le Commissaire à la lutte contre la corruption, toutes deux sur le projet CASA.

6. RAPPORT DES COMITÉS

6.1 Rapport de la séance du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines du 11 mars 2025

Le président du comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines (CSRGRH) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 11 mars 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 a) du 25.03.27.

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

- Les services offerts en ligne pour le déremisage des véhicules et les communications afférentes.
- La stratégie à court terme en matière de ressources humaines, plus précisément ayant trait aux employés en centres de services, pour obtenir des résultats à moyen et à long termes. Le gel de recrutement externe dans la fonction publique québécoise. Les mesures de mitigation mises en place.
- L'importance de la collaboration entre la Vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier et la nouvelle vice-présidente aux services aux assurés, et ce, pour obtenir une vision globale du service à la clientèle.

Les membres invitent le CSRCRH à continuer de porter une attention particulière à la stratégie relative aux ressources humaines en centres de services dans le contexte de roulement de personnel.

Les membres partagent avec la direction leur intérêt pour une communication proactive et positive en ce qui a trait au déremisage des véhicules.

M. Éric Ducharme, PDG, informe les membres de l'initiative de la Société pour souligner l'apport d'employés ayant 40 ans de service et plus à la Société.

6.2 Rapport de la séance du comité des technologies de l'information et de la cybersécurité du 13 mars 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 13 mars 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 b) du 25.03.27.

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

- Les systèmes informatiques utilisés en indemnisation et les enjeux que ceux-ci présentent, dont l'expertise nécessaire à les administrer.
- L'utilisation des budgets en technologies de l'information ainsi que la disponibilité des équipes en place.
- La gouvernance du portefeuille de projets en technologies de l'information. Les critères de sélection des projets inscrits au portefeuille. La cohérence entre le portefeuille et la planification stratégique.

La présidente du CTIC demande à la direction de partager avec l'ensemble des membres du CA la méthode d'estimation des initiatives en services numériques.

M. Ducharme informe les membres de l'octroi d'un contrat à un consultant externe pour réaliser un diagnostic post-implantation à la Vice-présidence à l'expérience numérique.

6.3 Rapport de la séance du comité de gouvernance et d'éthique du 18 mars 2025

La présidente du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 18 mars 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 c) du 25.03.27.

Elle souligne notamment que l'information relative au Plan d'action de développement durable, qui sera présentée au point 9 de l'ordre du jour de l'actuelle séance, a été analysée par les membres du comité et que ceux-ci se disent favorables à l'adoption de la résolution proposée.

6.4 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 24 mars 2025

La présidente du CAPRA informe les membres des points discutés lors de la séance tenue le 24 mars 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 d) du 25.03.27.

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

- Le rôle du CAPRA et du CA à l'égard des suivis donnés aux travaux de la Commission d'enquête sur la gestion de la modernisation des systèmes informatiques de la Société (Commission d'enquête).
- L'exercice d'audit des états financiers 2025. Les travaux de PwC. Les défis des équipes aux finances et aux technologies de l'information.
- Le développement de mesures compensatoires satisfaisantes pour les auditeurs externes ainsi que la documentation pour les appuyer.
- La définition du « projet CASA », qui s'est terminé en 2023. Les constats du projet et les coûts. L'importance de différencier les coûts de l'entente contractuelle du projet CASA des coûts relatifs à son exploitation.

7. **RAPPORT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Comme demandé par les membres au moment d'adopter l'ordre du jour, un point distinct est ajouté au rapport du président-directeur général ayant trait à l'**application du jugement du Tribunal administratif du travail concernant le recours déposé par la Fraternité des constables du contrôle routier**.

Ainsi, M. Éric Ducharme, PDG, rappelle aux membres que la Société s'est adressée à la Cour supérieure pour demander un sursis d'application de l'ordonnance émise le 6 mars 2025 par le Tribunal administratif du travail à l'effet de suspendre immédiatement les interventions non planifiées sur route des contrôleurs routiers, empêchant ainsi la réalisation d'activités de patrouille.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-7 du 25.03.27, le document suivant :

- Un tableau présentant des données sur les principaux services de la Société.

M. Ducharme présente quelques données sur les principaux services de la Société. Il porte à l'attention des membres le nombre d'appels traités en février 2025 ainsi que l'amélioration de la productivité en la matière.

M. Ducharme revient sur les suites à donner au Rapport d'audit de performance, dont le développement d'un plan d'action qui est en cours. Il informe les membres du calendrier de production de ce dernier qui vise à déposer un rapport final le 20 juin 2025 à la Commission de l'administration publique.

Les membres conviennent que le plan d'action soit présenté exceptionnellement aux membres du CA.

M. Ducharme présente la structure de gouvernance mise en place à la Société pour collaborer pleinement aux travaux entrepris par la Commission d'enquête et l'Autorité des marchés publics.

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

- L'intérêt d'avoir une référence aux années antérieures et aux cibles établies à la nouvelle Déclaration de services aux clients au moment de présenter l'information relative aux principaux services octroyés.
- Le nombre d'appels traités.

- Le nombre de comptes SAAQclic créés.
- L'adhésion au Service d'authentification gouvernementale (SAG).
- La détermination d'une position organisationnelle en matière d'armement des contrôleurs routiers. Les enjeux en matière de santé et de sécurité au travail des contrôleurs routiers. Les enjeux de sécurité routière avec la suspension des interventions non planifiées sur route.
- Les instances pour lesquelles des travaux sont en cours, soit la Commission d'enquête, l'Autorité des marchés publics ainsi que le Commissaire à la lutte contre la corruption. Le mandat de chacune d'elles.

Les membres demandent si une réinitialisation complète d'un compte SAG est nécessaire après une période sans utilisation. La direction prend note et reviendra auprès des membres sur le sujet.

8. COMPOSITION DES COMITÉS – RÉSOLUTION

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-8 du 25.03.27, le document suivant :

- Un projet de résolution sur la composition des comités du CA.

La PCA rappelle aux membres la démarche entreprise pour revoir la composition des comités du CA pour l'année 2025.

Elle rappelle également qu'il est prévu que le CPM compte parmi ses membres au moins un membre de chacun des autres comités du CA. Elle souligne qu'elle s'attend à ce que ces membres rapportent à leur comité respectif toute information pertinente à leurs fonctions et qu'ils reviennent auprès du président du CPM, au besoin.

Le président du CPM informe la direction de son intérêt à ce qu'un expert indépendant en gestion de risques soit invité au comité.

Enfin, la PCA formule sa recommandation. Les membres sont en accord avec celle-ci. Ainsi, l'approbation de la résolution suivante est proposée par M^{me} Claudia Di Iorio et appuyée par M. Jean-Marie De Koninck :

Résolution

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 nomme les membres de ses comités et les présidents de ceux-ci sur recommandation de la présidente du conseil d'administration ;

ATTENDU QUE la présidente du conseil d'administration ainsi que le président-directeur général sont membres d'office de tous les comités ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration nomme les membres de ses comités ainsi que leurs présidents à compter de ce jour et conformément à la recommandation de la présidente du conseil d'administration, soit :

Comité de gouvernance et d'éthique

- Louise Champoux-Paillé, présidente
- Michel Bouchard
- Nancy Chahwan
- Claudia Di Iorio
- Olivier Normandin

Comité actif-passif, risques et audit

- Louise Turgeon, présidente
- Corinne Charette

- Christian Cyr
- Richard Gagnon
- Ka Yan Lisa To

Comité de la sécurité routière, des clientèles et des ressources humaines

- Christian Cyr, président
- Michel Bouchard
- Louise Champoux-Paillé
- Jean-Marie De Koninck
- Stéphanie Desforges
- Claudia Di Iorio

Comité des technologies de l'information et de la cybersécurité

- Nancy Chahwan, présidente
- Corinne Charette
- Jean-Marie De Koninck
- Stéphan Deschênes
- Louise Turgeon

Comité de suivi des projets majeurs

- Richard Gagnon, président
- Corinne Charette
- Stéphan Deschênes
- Stéphanie Desforges
- Olivier Normandin

Résolution AR-3161 du 25.03.27

La PCA profite de l'occasion pour remercier M^{me} Corinne Charette pour son implication comme présidente du CTIC. De plus, M^{me} Nancy Chahwan, membre, fait de même.

9. **PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE – RÉOLUTION**

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

M^{re} Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 du 25.03.27 les documents suivants :

- Une note sur la mise à jour du Plan d'action de développement durable (PADD) 2025-2027.
- Le projet de PADD 2025-2027.
- Un projet de résolution.

M. Morand informe les membres de l'opportunité offerte par le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP), à l'ensemble des ministères et organismes (MO), de mettre à jour leur PADD. Il ajoute que l'exercice permet notamment à la Société de faire les liens pertinents avec son nouveau plan stratégique. En ce sens, il mentionne que huit actions sont en lien avec les orientations énoncées dans la Stratégie gouvernementale de développement durable et que cinq actions sont en droite ligne avec la mission de la Société.

M. Morand précise que le MELCCFP attribuera aux MO un indice de performance en développement durable à l'instar de l'indice de performance émis par le Secrétariat du Conseil du trésor sur la planification stratégique.

Tout au long de la présentation, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les ambitions du PADD et sur le fait que celui-ci va au-delà de ce qui est demandé par le MELCCFP.

M. Morand quitte la séance.

Les membres parcourent le projet de résolution. Il est alors rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CGE le 18 mars 2025 et que ces derniers recommandent au CA d'approuver le PADD 2025-2027, tel que proposé.

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

Résolution

ATTENDU QU'en vertu de l'article 15 de la *Loi sur le développement durable* (chapitre D-8.1.1), la Société de l'assurance automobile du Québec doit identifier dans un plan d'action de développement durable qu'elle rend public les objectifs particuliers qu'elle entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable dans le respect de celle-ci, ainsi que les activités ou les interventions qu'elle prévoit réaliser à cette fin, directement ou en collaboration avec un ou plusieurs intervenants ;

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 le Plan d'action de développement durable de la Société de l'assurance automobile du Québec (Plan d'action) suivant l'examen et la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) ;

ATTENDU QUE par la résolution AR-3123 du 19 octobre 2023, le conseil d'administration a approuvé le Plan d'action ;

ATTENDU QU'en vertu des orientations en matière de planification pour l'administration gouvernementale, entrées en vigueur au moment de l'adoption de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028, le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs offre aux ministères et organismes l'occasion de mettre à jour leurs plans d'action de développement durable ;

ATTENDU QUE la Société a profité de cette mise à jour pour ajuster son Plan d'action afin de l'aligner avec son Plan stratégique 2024-2027 et d'y intégrer les consignes du nouveau Guide d'analyse des plans d'action de développement durable ;

ATTENDU QUE suivant l'examen qu'ils en ont fait, les membres du CGE recommandent l'approbation du Plan d'action ajusté ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve le Plan d'action de développement durable de la Société de l'assurance automobile du Québec, tel que proposé.

Résolution AR-3162 du 25.03.27

10. PLANIFICATION STRATÉGIQUE – SUIVI DE LA PERFORMANCE AU 31 DÉCEMBRE 2024 ET PRIORITÉS 2025 – INFORMATION

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

M^{re} Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal sous la cote A-10 du 25.03.27 les documents suivants :

- Une note sur le suivi de la performance au 31 décembre 2024 et les priorités 2025, en lien avec le plan stratégique 2024-2027.
- Un tableau présentant les priorités de la Société 2025, en lien avec le plan stratégique 2024-2027.
- Un tableau présentant le suivi des indicateurs de performance stratégiques pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, en lien avec le plan stratégique 2024-2027.

M^e Beaulieu souligne l'importance d'inscrire les suivis relatifs à la performance ainsi qu'aux priorités au suivi de la planification stratégique de la Société.

M. Morand ajoute que l'exercice relatif au suivi de la performance se fait quatre fois l'an et que l'exercice relatif aux priorités se fait deux fois l'an. Puis, il parcourt le tableau sur le suivi des indicateurs de performance stratégiques et mentionne que 10 des 11 cibles du plan stratégique 2024-2027 sont atteintes. Il précise que la cible qui n'est pas atteinte a trait au bilan routier, plus précisément au nombre de personnes blessées gravement par 100 000 habitants. Ensuite, il présente les résultats pour l'expérience employé et pour l'expérience client, dont le portrait du nombre de plaintes.

Les membres émettent un commentaire en ce qui a trait à la présentation de l'information financière. Ainsi, ils demandent que soit analysée la possibilité de faciliter la distinction entre les éléments issus des budgets de la Société et du Fonds d'assurance.

Les invités du point 12, portant sur le suivi au Rapport d'audit de performance, étant arrivés, il est décidé d'aborder celui-ci dans l'immédiat. M. Morand quitte donc la séance.

11. ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT ET DE LA PERFORMANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMITÉS – INFORMATION

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

M^e Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-11 du 25.03.27, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur les résultats de l'évaluation 2024 du fonctionnement et de la performance du CA et de ses comités.
- Un tableau comparatif en matière de gouvernance ambidextre.

La présidente du CGE invite les membres à s'intéresser à la gouvernance ambidextre, notamment en ce qui a trait à la création de valeur versus la considération des risques.

Les membres ont pris connaissance de la documentation déposée. Ils échantent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- La création de valeur.
- Les attentes des membres en matière de gouvernance.
- Le rôle stratégique des membres.
- L'importance de la souplesse.
- Le rôle de support et de soutien vis-à-vis de la direction versus faire preuve de vigilance vis-à-vis la direction.
- L'importance du service à la clientèle.
- Le partage des résultats avec le comité de direction. L'établissement d'une compréhension commune du concept de gouvernance.
- L'étalonnage avec les autres sociétés d'État et les institutions financières.

Par ailleurs, la PCA rappelle qu'elle a demandé qu'une question ouverte soit introduite lors du prochain exercice d'évaluation du fonctionnement et de la performance du CA et de ses comités.

Les membres demandent que la création de valeur soit abordée au moment d'effectuer un retour sur le Rapport d'audit de performance.

M. Morand quitte la séance.

12. SUIVI AU RAPPORT D'AUDIT DE PERFORMANCE CASA, SAAQcllc ET SES COMPOSANTES – INFORMATION

M. François Sauvageau, directeur général de l'audit interne et de l'évaluation de programme, ainsi que le directeur principal d'audit et le directeur d'audit, tous deux du VGQ, sont invités à joindre les membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-12 du 25.03.27, le document suivant :

- Une présentation du VGQ sur le plan d'action devant donner une suite au Rapport d'audit de performance.

Les invités du VGQ débutent leur présentation en informant les membres des objectifs de celle-ci, soit de présenter les grandes étapes du plan d'action et de son suivi ainsi que de faire un retour sur les recommandations du Rapport d'audit de performance. Ensuite, ils présentent les trois phases du processus de suivi des recommandations, soit la production d'un plan d'action, l'état d'avancement de celui-ci, dont les étapes doivent être effectuées dans les 18 à 36 mois suivant le dépôt du Rapport d'audit de performance, ainsi que la reddition de comptes. Aussi, ils présentent en détail chacune de ces étapes.

Puis, les invités du VGQ reviennent sur les cinq recommandations émises.

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

- Les éléments pris en compte ou non par le VGQ pour établir son diagnostic, dont l'obligation de la clientèle à utiliser le SAG pour accéder aux services en ligne de la Société.
- Le suivi des coûts du projet CASA ainsi que le retour sur les investissements.
- Les éléments permettant de définir la date à laquelle prend fin le projet CASA, selon le VGQ ainsi que l'importance d'avoir une compréhension unique de ce moment.
- Les coûts de développement du projet versus les coûts d'exploitation de la solution qui en découle.
- La stratégie de test ainsi que le lien entre celle-ci et les bénéfices prévus ou réalisés.
- Les attentes du VGQ en matière de gestion de risques.
- Le niveau de précision de l'information véhiculée.
- Les critères du VGQ pour apprécier le plan d'action de la Société.
- L'importance de considérer les ajustements requis pour un projet se déroulant sur une longue période et d'assurer une reddition de comptes adéquate.
- La valeur ajoutée d'un accompagnement par une firme externe. L'importance de la définition des rôles et des responsabilités avec cette dernière, le cas échéant.
- La notion de gouvernance de projet. Les rôles et les responsabilités d'un comité directeur.
- La notion de prendre le risque de faire versus de ne pas faire. Les dossiers d'opportunité et d'affaires qui permettent d'établir, notamment, les bénéfices en fonction des coûts.

La PCA remercie les invités du VGQ. Elle souligne que le CA assurera un suivi serré du développement du plan d'action et de ses suites. Les représentants du VGQ quittent la séance.

Les membres poursuivent la discussion sur l'opportunité d'affaires du projet CASA.

Puis, la PCA invite la direction à se concentrer sur le développement du plan d'action donnant suite au Rapport d'audit de performance.

M. Sauvageau quitte la séance.

Avant de passer au point suivant, les membres conviennent de revenir au point 11 de l'ordre du jour, soit l'évaluation du fonctionnement et de la performance du CA et de ses comités.

13. PLAN D'ACTION DE COMMUNICATION SAAQ 2025 – INFORMATION

M^{me} Nancy Chahwan, membre, quitte la séance.

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, et M. Éric Santerre, directeur général des communications et des relations publiques, sont invités à rejoindre les membres du conseil.

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, dépose au procès-verbal, sous la cote A-13 du 25.03.27 les documents suivants :

- Une note et une présentation sur le plan d'action de communication de la Société pour l'année 2025.

M^{me} Lavigne informe les membres que le plan d'action en communication repose sur une démarche stratégique qui vise à restaurer la réputation et la confiance de l'organisation auprès des Québécois. Elle ajoute que l'approche de celui-ci consiste à saisir les opportunités en lien avec les trois axes du plan stratégique 2024-2027. Puis, elle présente plus en détail le déploiement du plan d'action 2025. Elle termine en mentionnant que 2028 marquera les 50 ans de la Société et que l'occasion sera tout indiquée en matière de communication.

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

- L'exercice de recrutement d'un porte-parole organisationnel principal.
- Le rôle de la vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière en matière de relations publiques corporatives. Le rôle des relationnistes au moment d'aborder des sujets opérationnels.
- L'importance des relations publiques au rayonnement de l'organisation.
- L'analyse des opportunités médiatiques. Les devoirs des organismes publics.
- La proactivité en matière de communication.
- L'importance du ton utilisé dans les communications. L'angle préconisé en sécurité routière.
- Les opportunités offertes par le volet indemnisation.
- Le modèle d'affaires de la Société. L'intérêt de la pédagogie.
- Le compte Instagram de la Société et la stratégie pour en faire la promotion.

14. SUIVI – MÉDIAS ET RÉPUTATION – INFORMATION

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, souligne sa préoccupation à l'effet de détacher la Société du bruit médiatique créé autour du Rapport d'audit de performance.

Aussi, les membres échangent et posent des questions, notamment en ce qui a trait à l'approche des communications internes et externes dans le cadre de la Commission d'enquête.

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

M^{me} Louise Champoux-Paillé et M. Jean-Marie De Koninck, tous deux membres, quittent la séance.

15. AUTRES SUJETS

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

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

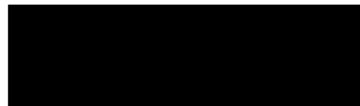
Les membres se réunissent à huis clos avec M. Éric Ducharme, président-directeur général.

17. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

18. LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée à 14 h.



Présidente



Secrétaire générale