
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance n° 496

Tenue par *Teams*

Le 28 janvier 2025, 8 h 30

Adopté le 27 février 2025

SONT PRÉSENTS :

- M^{me} Dominique Savoie, présidente du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M. Michel Bouchard, membre
- M^{me} Nancy Chahwan, membre
- M^{me} Louise Champoux-Paillé, membre
- M^{me} Corinne Charette, membre
- M. Christian Cyr, membre
- M. Jean-Marie De Koninck, membre
- M. Stéphan Deschênes, membre
- M^{me} Stéphanie Desforges, membre
- M^{me} Claudia Di Iorio, membre
- M. Richard Gagnon, membre
- M. Olivier Normandin, membre
- M^{me} Ka Yan Lisa To, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- 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 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} 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

TACT :

- M. Daniel Matte, fondateur et associé

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 25.01.28.

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. Celui-ci est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 du 25.01.28.

3.2 **Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts**

Aucun membre ne s'est dit en conflit d'intérêts avec l'un des sujets inscrits à l'ordre du jour de la présente séance.

4. **ORDRE DU JOUR DE CONSENTEMENT**

L'ordre du jour de consentement est adopté par les membres.

4.1 **Suivi du plan de travail**

Le plan de travail du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 a) du 25.01.28.

4.2 **Tableau des suivis**

Le tableau des suivis du CA est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 b) du 25.01.28.

4.3 **Prochaine séance du conseil d'administration**

La date de la prochaine séance du conseil est à venir.

5. **RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

La présidente du conseil d'administration (PCA) partage avec les membres les constats établis à l'occasion de ses 10 premiers jours en poste. Elle nomme notamment l'engagement et la résilience des membres du CA et de la haute direction. Aussi, elle dit souhaiter que tous continuent à travailler sur les bonnes priorités, avec rigueur et dans l'intérêt de la clientèle.

Puis, elle informe les membres que, à très court terme, elle s'intéressera tout particulièrement aux enjeux relatifs au dépôt du rapport d'audit de performance CASA/SAAQclic de la Vérificatrice générale du Québec (ci-après nommé « audit de performance du VGQ ») ainsi qu'à la production des états financiers du Fonds d'assurance et de la Société pour les années 2024 et 2025. Aussi, elle mentionne avoir une rencontre avec la ministre des Transports et de la Mobilité durable en ce 28 janvier 2025.

Par ailleurs, la PCA exprime l'intérêt qu'elle porte aux travaux entourant les prochaines livraisons informatiques. Elle souligne l'importance de celles-ci pour poursuivre l'amélioration des services à la clientèle et entraîner une baisse des coûts administratifs de la Société. Aussi, elle rappelle l'importance que revêt le rétablissement d'un lien de confiance entre les clients et la Société.

En terminant, elle rappelle son intention de rencontrer tous les membres dans les prochaines semaines pour connaître, entre autres choses, leurs préoccupations et la vision qu'ils ont de leur contribution au CA.

6. RAPPORT DES COMITÉS

6.1 Rapport de la séance du comité de gouvernance et d'éthique du 23 janvier 2025

La présidente du comité de gouvernance et d'éthique (CGE) informe les membres des points discutés lors de la séance extraordinaire tenue le 23 janvier 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 a) du 25.01.28.

Elle mentionne notamment que l'information relative au Rapport annuel de gestion 2023 de la Société (ci-après nommé « RAG 2023 »), 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. Elle souligne que la plus récente version du document, disponible sur le site de la gouvernance, tient compte des commentaires émis. Finalement, elle mentionne que les membres du comité se disent favorables à l'adoption de la résolution proposée.

Tout au long du rapport de la présidente du CGE, les membres échangent et posent des questions, notamment sur le sujet suivant :

- Les points d'intérêt des membres du CGE, dont les indicateurs relatifs aux transactions numériques, l'évolution des frais d'administration et la stratégie de communication entourant le dépôt du RAG 2023.

6.2 Rapport de la séance du comité actif-passif, risques et audit du 27 janvier 2025

La présidente du comité actif-passif, risques et audit (CAPRA) informe les membres des points discutés lors de la séance extraordinaire du 27 janvier 2025. L'ordre du jour de cette séance est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 b) du 25.01.28.

Elle mentionne notamment que l'information relative aux états financiers 2023 du Fonds d'assurance et de la Société, 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.

Par ailleurs, elle souligne le travail réalisé sur le projet de résolution afin, notamment, d'y camper la situation dans laquelle s'inscrit l'approbation des états financiers 2023. Elle ajoute que les membres du comité sont satisfaits de l'approche appliquée et qu'ils sont favorables à l'adoption de la résolution proposée en ce jour.

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

- Les risques relatifs à la mise en place des contrôles généraux informatiques (CGI) dans les temps impartis.
- L'importance de démontrer que les enjeux déterminants, dans la production des états financiers, sont réglés.

7. RAPPORT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

M. Éric Ducharme, président-directeur général (PDG), débute son rapport avec la production des états financiers 2024. Ainsi, il souligne toute l'importance qu'il accorde aux CGI ayant des impacts financiers, et ce, de manière à produire les états financiers 2024 dans les délais impartis. Dans cet ordre d'idées, il rappelle que la direction est accompagnée par une firme externe pour l'appuyer dans la poursuite de son plan d'action sur les CGI, notamment. Aussi, il souligne être confiant que les redressements monétaires importants aux états financiers 2024 seront complétés d'ici la fin mars 2025.

Puis, il aborde les services téléphoniques. Il souligne qu'un plan d'action est en place pour poursuivre l'amélioration de ces derniers et que le temps d'attente pour ces services s'est grandement amélioré en 2024.

Aussi, il rappelle la prise d'un arrêté ministériel en 2024 interdisant l'accès aux chemins publics aux motocyclettes et cyclomoteurs non conformes aux normes de sécurité des véhicules automobiles du Canada. Aussi, il souligne que cette mesure est devenue permanente.

En ce qui a trait au dossier actuellement au Tribunal administratif du travail ayant trait aux contrôleurs routiers, il informe les membres d'un report de jugement.

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

- L'importance de prioriser le développement d'un nouveau modèle d'affaires pour le système utilisé dans les centres d'appels; les données rendues disponibles par le fournisseur pour évaluer l'état de la situation ainsi que la stratégie de communication pour expliquer ces données.
- Le défi de concilier l'embauche de ressources et les impératifs budgétaires.
- L'importance de se doter d'une stratégie de communication pour la mesure relative aux motocyclettes et cyclomoteurs non conformes.
- L'attention à porter à l'émission de permis de conduire aux nouveaux résidents ainsi qu'aux moyens de faire face à une éventuelle vague de demandes.
- La prévention en matière de fraude. Les actions mises en place pour les éviter, comme le déploiement d'une équipe dédiée pour suivre les transactions qui se font chez les mandataires et dans les centres de services, le renforcement de la sensibilisation, la formation adaptée ainsi que l'entente avec l'Unité permanente anticorruption.

Les membres demandent que soit assurée, auprès des équipes, la prise en charge du risque ayant trait à l'octroi de permis de conduire aux nouveaux résidents.

8. ÉTATS FINANCIERS 2023 – RÉSOLUTION

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.

M. Simard, vice-président aux finances et à l'administration, dépose au procès-verbal, sous la cote A-8 du 25.01.28, les documents suivants :

- Une note sur les états financiers 2023.
- Une présentation sur les états financiers 2023 du Fonds d'assurance et de la Société.
- Les états financiers du Fonds d'assurance pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.
- Les états financiers de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.
- Un projet de résolution.

8.1 Présentation des résultats financiers

8.2 États financiers FAAQ

8.3 États financiers SAAQ

8.4 Projet de résolution

Pour assurer la fluidité de la présentation et des échanges qui en découleront, il est décidé de couvrir l'entièreté des sous-points ci-haut nommés dans un même bloc.

M. Simard, vice-président, parcourt avec les membres la présentation des états financiers 2023. D'emblée, il rappelle le contexte dans lequel la production de ceux-ci s'inscrit. Ainsi, il rappelle que les auditeurs externes, n'ayant pas été en mesure d'obtenir certains éléments nécessaires à leurs analyses, émettent une opinion avec réserve pour les états financiers 2023 du Fond d'assurance et qu'ils sont dans l'impossibilité d'exprimer une opinion pour les états financiers 2023 de la Société.

Ensuite, il présente les frais d'administration consolidés. Il mentionne que ces derniers s'élèvent à 720,5 M \$, soit une hausse de 32 % par rapport à 2022. Il ajoute que cette hausse s'explique notamment par la gestion de la situation exceptionnelle à la suite du déploiement de la livraison 2 de CASA, le début de l'amortissement de cette livraison ainsi que les coûts d'exploitation de la nouvelle solution numérique et de l'environnement informatique.

Puis, il parcourt les faits saillants 2023 des états financiers du Fonds d'assurance. Ainsi, il souligne notamment un déficit de 125,2 M \$ et précise que celui-ci fait suite à des remises de 495,3 M \$. Par ailleurs, il signale un taux de financement de 110 %, avant remises, et rappelle que le Fonds d'assurance est en bonne santé financière.

Aussi, il brosse le portrait des faits saillants relatifs aux états financiers 2023 de la Société. En ce sens, il souligne un déficit cumulé au 31 décembre 2023 de 342,2 M \$ qu'il explique par l'importance des investissements liés à la transformation numérique de la Société. Il ajoute que des discussions se poursuivent avec le ministère des Finances pour le retour à l'équilibre.

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

- Le taux d'actualisation et la volatilité introduits par la nouvelle norme IFRS 17.
- L'établissement du taux de capitalisation et du taux de financement ainsi que la prise en compte des revenus de placements générés par les actifs investis à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La présentation et les échanges terminées, M. Simard, vice-président, recommande au CA d'approuver les états financiers du Fonds d'assurance et de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Aussi, M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, parcourt le projet de résolution et met en lumière les modifications apportées pour donner une suite aux commentaires émis par les membres du CAPRA.

Les membres demandent que des ajustements additionnels soient apportés à la résolution. M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, en prend note et s'engage à donner les suites appropriées.

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

Ainsi, l'approbation de la résolution modifiée suivante est proposée par madame Louise Turgeon et appuyée par madame Ka Yan Lisa To :

Résolution

ATTENDU QU'en février 2023, Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « 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 QUE 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 2023 (ci-après « états financiers 2023 ») ;

ATTENDU QUE les états financiers 2023 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 QUE les auditeurs indépendants, en ce qui concerne les états financiers du Fonds d'assurance, ont émis une opinion avec réserve en raison de l'incidence plus circonscrite des problèmes découlant de la mise en service du système informatique ;

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 les revenus de la Société sont similaires à ceux budgétés en début d'année compte tenu des décisions prises par la direction ;

ATTENDU QUE la direction estime que les contrôles internes compensatoires à l'égard de l'information financière ont été jugés fiables ;

ATTENDU QU'un plan d'action a été élaboré afin de suivre la production des états financiers et qu'il 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 régulariser la situation ;

ATTENDU QUE le Règlement sur la gouvernance 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, qui se retrouveront au rapport annuel de gestion de la Société et du Fonds d'assurance 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 QUE, par souci de transparence et afin de traduire le contexte dans lequel intervient la signature des états financiers annuels de la Société 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 signatures considèrent l'impossibilité d'exprimer une opinion incluse au rapport des auditeurs indépendants et les éléments mentionnés au rapport de la direction » ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif, risques et audit recommande au conseil d'administration l'approbation des états financiers 2023 du Fonds d'assurance et de la Société ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration de la Société approuve les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Résolution AR-3157 du 25.01.28

La présidente du CAPRA, en son nom et au nom des membres du CAPRA, remercie M. Ducharme, PDG, M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, M. Simard, vice-président, ainsi que les membres de l'équipe de la Vice-présidence aux finances et à l'administration pour leur travail.

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, quittent la séance.

9. RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023 – RÉSOLUTION

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^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-9 du 25.01.28, les documents suivants :

- Une note sur le rapport annuel de gestion 2023.
- Une version préliminaire du rapport annuel de gestion 2023.
- Un projet de résolution.

M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, rappelle que les textes du RAG 2023, tels que déposés le 24 janvier 2025, intègrent les commentaires des membres du CGE. Elle ajoute que la direction a également pris note des commentaires émis par les membres du CAPRA le 27 janvier 2025 et qu'une suite leur sera donnée.

Puis, M. Morand, directeur général, propose de parcourir le document, section par section, et invite les membres à soulever leurs questions ou à émettre leurs commentaires tout au long de l'exercice.

En cours d'exercice, les membres échangent et posent des questions, notamment sur les sujets suivants :

- Le déploiement du Service d'authentification gouvernementale (SAG) et son incidence sur l'adhésion de la clientèle à la plateforme SAAQcllic.
- Les libellés utilisés à la déclaration du PDG sur la fiabilité des données.
- La mise en valeur du nombre de comptes SAAQcllic créés.
- L'importance des efforts déployés en 2023 en matière de recherche en sécurité routière.
- La conformité entre les données utilisées pour l'audit de performance du VGQ et celles du RAG 2023.
- La composition du comité de gestion au 31 janvier 2023.

Les membres demandent que la direction analyse la possibilité de mettre en contexte certains éléments dans les messages de la PCA et de M. Ducharme, PDG.

Ensuite, M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, parcourt le projet de résolution et met en lumière les bonifications introduites pour donner une suite aux commentaires qu'avaient émis les membres du CAPRA.

Les membres demandent que des précisions additionnelles soient apportées à la résolution. M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, en prend note et s'engage à donner les suites appropriées.

Il est rappelé que l'information pertinente a été présentée aux membres du CGE et que ces derniers sont favorables à l'adoption de la résolution proposée.

Ainsi, l'approbation de la résolution modifiée suivante est proposée par madame Louise Champoux-Paillé et appuyée par monsieur Stéphan Deschênes.

Résolution

ATTENDU QUE le conseil d'administration a procédé à la lecture du Rapport annuel de gestion 2023 de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après « la Société ») qui intègre les rapports particuliers qu'exige la Loi pour le Fonds d'assurance automobile du Québec et l'agence Contrôle routier 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 QUE l'examen par les membres du comité actif-passif, risques et audit a été effectué à partir des informations disponibles, selon les règles de l'art et au meilleur de leur connaissance en prenant appui sur les travaux des auditeurs indépendants et ceux de la direction ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif, risques et audit recommande au conseil d'administration l'approbation des états financiers 2023 du Fonds d'assurance et de la Société ;

ATTENDU QUE le comité de gouvernance et d'éthique recommande l'approbation du Rapport annuel de gestion 2023 de la Société ;

IL EST DÉCIDÉ :

QUE le conseil d'administration approuve le Rapport annuel de gestion 2023 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Résolution AR-3158 du 25.01.28

10. INDICE DE LA PERFORMANCE DE LA SOCIÉTÉ PAR LE SECRÉTARIAT AU CONSEIL DU TRÉSOR – INFORMATION

M^e Beaulieu, vice-présidente et secrétaire générale, dépose au procès-verbal, sous la cote A-10 du 25.01.28, les documents suivants :

- Une note et une présentation sur l'indice de performance de l'administration publique 2023.

M. Morand, directeur général, informe les membres de la mise en ligne, par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), des résultats de l'indice de performance de l'administration publique à la fin février 2025. Il souligne que cet indice de performance est calculé selon les résultats présentés au RAG 2023 et qu'il constitue le bilan du plan stratégique qui s'est terminé le 31 décembre 2023. Par ailleurs, il rappelle l'adoption, en 2024, du plan stratégique 2024-2027 de la Société.

Ensuite, M. Boiteux, directeur, informe les membres des nouveautés de l'exercice mené par le SCT. En ce sens, il souligne que la méthode de calcul de l'indice de performance a été ajustée pour les organismes pour être en cohérence avec celle utilisée pour les ministères. Ainsi, deux volets ont été ajoutés à celui sur l'efficacité de l'État, soit la gestion des ressources et la gestion axée sur les résultats.

Outres les résultats de la Société pour 2023, M. Boiteux, directeur, présente les perspectives 2024. Ainsi, il rappelle notamment que 2024 est une année où le contexte de la Société a évolué positivement et où les résultats du plan stratégique 2024-2027 sont au rendez-vous.

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

- Les résultats détaillés de l'indice de performance de la Société ayant trait aux indicateurs suivants :
 - L'indice de mobilisation du personnel.
 - Le taux de réalisation du budget de frais d'administration.
 - La présence de travaux en audit de performance.
- L'intérêt de permettre un arrimage entre les résultats du présent exercice, effectué par le SCT, et le suivi de la performance présenté au CA, par la direction.
- Les modalités entourant l'évaluation, par le SCT, des indicateurs « taux de qualité du plan stratégique » et « présence de travaux en audit de performance ».

M. Guillaume Morand, directeur général des partenariats et de la performance corporative, ainsi que M. Sébastien Boiteux, directeur de la performance corporative, quittent la séance.

11. PRÉSENTATION DE LA VICE-PRÉSIDENTE AUX AFFAIRES PUBLIQUES ET AUX STRATÉGIES DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE – INFORMATION

M^{me} Marie-Claude Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, est invitée à joindre les membres du conseil.

M^{me} Lavigne, vice-présidente, se présente aux membres. D'abord, elle mentionne qu'elle détient plus de 20 ans d'expérience comme gestionnaire, notamment dans les domaines des affaires publiques, des communications et des relations gouvernementales. Puis, elle précise avoir occupé différentes fonctions auprès de ministres, tant au fédéral qu'au provincial, comme directrice de cabinet et directrice des communications, entre autres titres. Elle conclut en soulignant qu'en plus d'autres expériences dans des entreprises privées, elle a également travaillé comme vice-présidente aux affaires publiques et relations gouvernementales à Téléfilm Canada.

12. STRATÉGIE ENTOURANT LE DÉPÔT DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023 ET LA DIFFUSION DU RAPPORT D'AUDIT DE PERFORMANCE CASA/SAAQCLIC ET SES COMPOSANTES DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC – INFORMATION

M. Éric Santerre, directeur général des communications et des relations publiques, ainsi que le fondateur et associé de l'agence TACT sont invités à joindre les membres du conseil.

M^{me} Lavigne, vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière, dépose au procès-verbal, sous la cote A-12 du 25.01.28, les documents suivants :

- Une note sur l'audit de performance du VGQ.
- Une note et une présentation sur la stratégie de communication ayant trait au RAG 2023 et à l'audit de performance du VGQ.

D'entrée de jeu, la PCA réitère à M^{me} Lavigne, vice-présidente, son souhait, et celui des membres, de voir la Société diffuser des messages positifs sur les résultats opérationnels de 2024 à l'occasion des exercices de communication en cours et à venir.

Ensuite, M^{me} Lavigne, vice-présidente, prend la parole. Elle informe les membres des activités de communication prévues pour le dépôt du RAG 2023. Elle nomme notamment la tenue d'une conférence de presse où M. Ducharme, PDG, prendrait la parole. Elle souligne que ce dernier serait accompagné de M. Simard, vice-président aux finances et à l'administration, pour répondre aux questions plus techniques relativement aux constats des auditeurs externes.

M^{me} Lavigne, vice-présidente, souligne qu'elle jouera également un rôle à cette conférence de presse afin que les journalistes puissent l'identifier comme nouvelle porte-parole corporative de la Société.

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

- La conférence de presse pour le dépôt du RAG 2023; l'analyse de pertinence de faire une réunion préparatoire technique avec les journalistes; le choix du lieu ainsi que des participants.
- La séquence dans laquelle s'inscrivent les prochaines étapes de production et de dépôt du RAG 2023. La révision de sa liste d'envoi et son dépôt prévu sur le site Web de la Société.
- L'importance de démontrer l'empathie que la Société a pour sa clientèle, notamment avec le ton utilisé au communiqué de presse sur le dépôt du RAG 2023.
- L'interface politico-administrative dans laquelle s'inscrit le dépôt du RAG 2023.
- L'importance d'expliquer pourquoi les auditeurs indépendants ont exprimé l'impossibilité d'émettre une opinion.
- L'importance d'inclure aux messages clés :
 - ce qui a été réalisé avant le dépôt de l'audit de performance du VGQ;
 - les faits que la Société a été la première organisation à devoir diriger ses clients vers le SAG pour accéder à ses services en ligne et que l'expérience a permis d'établir des constats qui seront partagés avec les autres ministères et organismes afin de faciliter les suites de l'implantation de cette solution;
 - la collaboration entre les équipes de la Société et celles des autres ministères et organismes, dont celles du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, afin de partager l'expérience vécue avec l'implantation du SAG;
 - la contribution de la Société à la transformation numérique des autres ministères et organismes.
- L'intérêt à profiter des tribunes actuelles pour faire la promotion de SAAQclic et l'importance de mettre en valeur ce qui a bien fonctionné.
- Le risque réputationnel de la Société en lien avec le dépôt du RAG 2023 et l'audit de performance du VGQ.
- Le rôle de la vice-présidente aux affaires publiques et aux stratégies de sécurité routière relativement au dépôt du RAG 2023 et de l'audit de performance du VGQ.
- L'importance d'identifier un porte-parole à la Société et de se donner une vision à long terme en matière de communication.
- Les moyens à privilégier pour s'adresser aux employés.
- L'attention à porter au déficit de la Société dans les stratégies de communication à développer à moyen terme.
- La réflexion entourant la manière d'aborder la livraison 3 de CASA sous l'angle de la communication.

Par ailleurs, les membres demandent d'être tenus informés des prochaines étapes ayant trait au dépôt du RAG 2023 et à la diffusion de l'audit de performance du VGQ. Ils demandent également d'obtenir des outils afin de leur permettre de jouer leur rôle d'ambassadeur.

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, ainsi que le fondateur et associé de l'agence TACT quittent la séance.

13. AUTRES SUJETS

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

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

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

15. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

16. LEVÉE DE LA SÉANCE

La séance est levée à 12 h 15.



Présidente



Secrétaire générale