
Conseil d'administration

Procès-verbal de la séance extraordinaire n° 481

Par Teams

Le 18 mai 2023, à 8 h 30

Adopté le 21 septembre 2023

SONT PRÉSENTS :

- M. Konrad Sioui, président du conseil d'administration
- M. Éric Ducharme, président-directeur général
- M. Michel Bouchard, 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} Sylvie Thivierge, membre
- M^{me} Ka Yan Lisa To, membre
- M^{me} Louise Turgeon, membre
- Me Marie-Eve Beaulieu, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives et secrétaire générale (ci-après appelée « secrétaire générale »)
- M^{me} Véronique Pelchat, responsable du Secrétariat général

SONT INVITÉS :

- M^{me} Francine Lépinay, vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel
- M. Dave Leclerc, vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé
- M. Karl Malenfant, vice-président à l'expérience numérique
- M. Jean-Philippe McKenzie, vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier
- M. Martin Simard, vice-président aux services aux assurés
- M. Guy Tremblay, vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules

1. PRÉSENCES

1.1 Présences, avis de convocation – Quorum

La 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 23.05.18.

2. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

3. ORDRE DU JOUR

3.1 Ordre du jour : modifications, additions, adoption

Sur proposition formulée, l'ordre du jour est adopté par les membres. Celui-ci est déposé au procès-verbal, sous la cote A-3 du 23.05.18.

3.2 Procédure de délibérations en matière de conflit d'intérêts

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

4. RAPPORT DE LA SÉANCE DU COMITÉ ACTIF-PASSIF ET AUDIT DU 17 MAI 2023

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-4 du 23.05.18, les documents suivants :

- L'ordre du jour de la séance du comité actif-passif et audit (CAPA) du 17 mai 2023 ;
- Une fiche sur les risques associés à la stabilisation de la L2 du projet CASA.

La présidente du CAPA informe les membres du CA des points discutés lors de la séance tenue le 17 mai 2023. Elle mentionne que l'information portant sur les états financiers, qui sera présentée au point 5 de l'ordre du jour de l'actuelle séance, a été présentée aux membres du comité qui ont eu l'occasion de l'analyser. Elle souligne que ces derniers se disent favorables à l'adoption de la résolution qui sera proposée.

Tout au long de la présentation, les membres posent des questions principalement axées sur les sujets suivants :

- La différence entre les rôles et responsabilités des auditeurs externes et de l'auditeur interne ;
- Le mandat octroyé à PwC.

En réponse à la dernière intervention, le président-directeur général (PDG) souligne qu'il sera question du mandat octroyé à PwC au point 6 de l'actuel ordre du jour.

5. ÉTATS FINANCIERS 2022 – RÉOLUTION

La vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel se joint aux membres et dépose au procès-verbal, sous la cote A-5 du 23.05.18, les documents suivants :

- Une présentation sur les états financiers 2022 du Fonds d'assurance automobile du Québec (Fonds d'assurance) et de la Société ;
- Un projet de résolution ;
- Les états financiers du Fonds d'assurance pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 ;
- Les états financiers de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2022.

5.1 Présentation des résultats financiers

La vice-présidente parcourt la présentation sur les états financiers 2022 du Fonds d'assurance et de la Société. Pour débiter, elle nomme les différentes lettres et rapports accompagnant les états financiers. Puis, elle souligne que ces derniers ont été audités par le Vérificateur général du Québec et l'auditeur externe de la Société qui émettent tous deux une opinion conjointe sans réserve. Ensuite, elle présente les frais d'administration consolidés qui sont en hausse par rapport à 2021. Elle ajoute que cette hausse s'explique notamment par les investissements nécessaires en effectifs et en honoraires professionnels pour répondre aux priorités, soit la préparation au déploiement de la L2 du projet de transformation numérique et le maintien du service à la clientèle. Puis, elle présente les faits saillants des états financiers du Fonds d'assurance. Elle souligne alors que le Fonds d'assurance obtient un déficit qui s'explique principalement par les rendements négatifs des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) et par la bonification de la couverture d'assurance. Par ailleurs, elle souligne que malgré ce déficit, le Fonds d'assurance est en bonne santé financière. En effet, sans le congé de paiement de 2022 pour le permis, le taux de financement aurait été de 110 %.

Les membres échangent et posent des questions sur les résultats des placements. La présidente du CAPA informe les membres des travaux du comité sur le taux de capitalisation. La vice-présidente ajoute que ces travaux sont réalisés par une équipe forte à laquelle s'adjoignent des experts d'une firme-conseil et de la Caisse.

La vice-présidente prend de nouveau la parole pour présenter les faits saillants des états financiers pour la Société. Elle souligne un déficit lié aux activités de permis et d'immatriculation en raison des investissements supplémentaires requis, notamment en effectifs, afin de répondre aux priorités nommées précédemment.

5.2 États financiers du Fonds d'assurance

Les membres disent avoir pris connaissance des états financiers du Fonds d'assurance et ne pas avoir de questions additionnelles à poser.

5.3 États financiers de la Société

Les membres disent avoir pris connaissance des états financiers de la Société et ne pas avoir de questions additionnelles à poser.

Ainsi, la vice-présidente mentionne que la direction recommande au CA d'approuver les états financiers du Fonds d'assurance et de la Société pour l'exercice clos le 31 décembre 2022. De plus, la présidente du CAPA rappelle que l'information a été présentée le 17 mai 2023 aux membres du comité et que ces derniers se sont dits favorables à l'adoption de la résolution proposée.

Les membres sont en accord avec la recommandation. L'approbation de la résolution suivante est proposée par madame Louise Turgeon et appuyée par monsieur Olivier Normandin :

Résolution

ATTENDU QUE le Fonds d'assurance automobile du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec ont présenté leurs états financiers, qui ont été audités par le Vérificateur général du Québec et l'auditeur externe, BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP ;

ATTENDU QUE l'opinion des auditeurs sur les états financiers du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec est favorable ;

ATTENDU QUE le comité actif-passif et audit recommande au conseil d'administration l'approbation des états financiers 2022 du Fonds d'assurance automobile du Québec et de la Société de l'assurance automobile du Québec ;

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 2022.

Résolution AR-3113 du 23.05.18

La présidente du CAPA félicite la vice-présidente et ses équipes pour la qualité du travail réalisé qu'elle qualifie d'exceptionnelle.

6. SAAQCLIC – ÉTAT DE SITUATION – INFORMATION

Le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé, le vice-président à l'expérience numérique, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux services aux assurés et le vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules se joignent aux membres du conseil.

Il est déposé au procès-verbal, sous la cote A-6 du 23.05.18, les documents suivants :

- Un tableau sur l'état de la reprise des services liés au déploiement ;
- Une présentation sur le suivi des inventaires ;
- Un tableau de bord sur les services et son annexe ;
- Une note sur l'accessibilité aux lignes téléphoniques en permis et immatriculation ;
- Une note sur le suivi des incidents et des problèmes CASA au 15 mai 2023 ;
- Une note sur l'état de la situation en matière de communication.

Avant que les invités procèdent à leur présentation, le PDG s'adresse aux membres. Il fait un retour sur l'étude des crédits et nomme les principaux sujets abordés. Aussi, il mentionne le mandat octroyé à PwC, définit les volets de celui-ci et souligne que le rapport devrait être produit en juin 2023. Il ajoute que le mandat a été confié de manière conjointe avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN).

Des échanges s'ensuivent et les membres posent des questions notamment sur les sujets suivants :

- Les objectifs poursuivis par le MCN dans l'octroi du mandat à PwC ;
- Le niveau de compétitivité de l'indemnisation à la Société.

En réponse à la dernière intervention, le vice-président aux services aux assurés mentionne que l'évaluation de la couverture d'assurance se fait sur une base régulière et rappelle qu'en 2022 l'indemnité de remplacement du revenu a été prolongée, selon certaines conditions, jusqu'au décès de la personne accidentée.

Le PDG poursuit en mentionnant que la 12^e semaine post-implantation de la L2 de CASA se terminera le 19 mai 2023 et que la Société est en discussion avec l'Alliance pour établir la suite. Il explique alors deux phases du projet, soit celle de mise en œuvre et celle d'exploitation.

Les membres échangent, émettent des commentaires et posent des questions, principalement sur les sujets suivants :

- L'importance de ne pas devenir dépendant d'un fournisseur de services et de prévoir une stratégie de transition ;
- La stratégie contractuelle, dont la possibilité de recourir à d'autres partenaires, au besoin ;
- La disponibilité budgétaire.

Ensuite, le PDG informe les membres des sondages en cours afin notamment d'adapter les façons de faire aux réalités des partenaires et des employés et de se doter d'une stratégie de communication. Il informe également les membres que de nouvelles dispositions de la Charte de la langue française et de ses règlements relatifs au devoir d'exemplarité de l'État sont entrées en vigueur le 1^{er} juin 2023. Ainsi, l'administration publique québécoise communique désormais exclusivement en français, tant avec ses partenaires et son personnel qu'avec la population. Toutefois, la Charte accorde à l'Administration la faculté d'utiliser une autre langue que le français. Il s'agit du principe d'exception.

Aussi, il mentionne les échanges qu'ont la Société et le ministère des Transports et de la Mobilité durable en ce qui a trait au rôle de la Société dans la gestion éventuelle des radars photo.

Les membres échangent et posent des questions notamment en ce qui a trait :

- À la vitesse sur les routes et à son acceptabilité sociale ;
- À l'utilisation des sommes recueillies par l'utilisation des radars photo et à la réflexion à avoir sur le rôle de la Société dans le dossier ;
- Aux stratégies à mettre en place pour faciliter l'application de la loi ;
- Au nombre de motos à trois roues sur les routes.

En réponse à la dernière intervention, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé souligne qu'il y a peu d'accidents impliquant des motos à trois roues. Aussi, il rappelle qu'en ce sens, il y a eu récemment une diminution de la tarification d'assurance pour les propriétaires de celles-ci. Par ailleurs, le PDG revient sur les discussions entourant la participation que

pourrait avoir la Société dans la gestion des radars photo. Il mentionne que des analyses sont en cours et qu'il y a beaucoup de travail à faire avant d'en arriver à l'application d'une entente.

Le vice-président à l'expérience numérique prend la parole pour souligner la stabilité de la solution ainsi que la diminution de la sévérité des problèmes rencontrés. Puis, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier mentionne que les défis d'accessibilité à SAAQclic ou aux lignes téléphoniques se répercutent en centres de service. Les clients se déplacent pour obtenir des informations et pour conclure leurs transactions. Il donne comme exemple que des clients qui prenaient des rendez-vous pour les examens théoriques et pratiques sur le Web ou par téléphone viennent maintenant en centres de service pour prendre des rendez-vous. Aussi, il brosse le portrait de la situation en ce qui a trait aux services de déremisage et de prise de photo pour le permis de conduire. Il ajoute que les membres de ses équipes doivent faire beaucoup de traitement manuel pour assurer un contrôle qualité surtout concernant la production des lettres de décision pour les services en santé et en comportement des conducteurs. La reprise des services suit son cours comme prévu. Il ajoute que la Société est à revoir ses exigences aux contrats conclus avec ses mandataires afin de pérenniser des approches développées en contexte de reprise des activités.

Aussi, le PDG mentionne qu'il a entrepris une tournée des centres de service et qu'il remarque que la fatigue se fait sentir chez les employés.

Les membres échangent, émettent des commentaires et posent des questions, principalement sur les sujets suivants :

- L'utilisation de la solution par les concessionnaires automobiles ;
- L'évolution et la compréhension du comportement des clients ;
- Les relations avec le MCN ;
- L'analyse de la possibilité d'utiliser l'authentification bancaire ;
- Les ressources humaines.

Madame Claudia Di Iorio, membre, quitte la séance.

Ensuite, le vice-président aux services aux assurés prend la parole. Il souligne le fort volume d'appels constaté sur les lignes téléphoniques dédiées aux permis et à l'immatriculation depuis le déploiement de SAAQclic. Aussi, il présente des statistiques pour appuyer son propos. Il ajoute la mise en place d'alternatives pour contrer cette volumétrie dont la mise en place d'un formulaire Web pour les nouveaux résidents (échange de permis de conduire) et les examens de permis de conduire (cyclomoteur) ainsi que l'utilisation du courriel sécurisé et de la messagerie privée Facebook. Il souligne également les actions en cours pour continuer à améliorer la situation.

Des discussions s'ensuivent. Les membres posent des questions en lien avec notamment :

- Les raisons expliquant la grande volumétrie des appels ainsi que le temps de traitement de ceux-ci et les solutions envisagées et à analyser ;
- Le taux de roulement des employés et la capacité de ceux-ci à travailler avec la nouvelle solution ;
- La gestion des risques et les projections à effectuer ;
- Le taux d'adhésion de la clientèle à SAAQclic ;
- La fin des arrêtés ministériels ;
- La communication ciblée et individualisée.

Madame Sylvie Thivierge, membre, quitte la séance.

Vient le tour du vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé de prendre la parole. Il mentionne que les résultats des différents sondages en cours apporteront un intrant important à la compréhension du comportement de la clientèle et ainsi au développement des prochaines stratégies de communication. Il souligne également que le moment n'est pas à la promotion des services de SAAQclic et ajoute que l'agence de communication au dossier a la même lecture de l'environnement.

Les membres échangent. Ils émettent des suggestions et des commentaires sur les sujets suivants :

- La diffusion d'une information positive telle que des témoignages ;
- Les efforts à déployer en amont des enjeux qui pourraient être rencontrés.

Aux commentaires émis, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé ajoute que la Société poursuit son travail en matière de sensibilisation à la sécurité routière avec sa campagne moto notamment, et ce, pour contribuer positivement à la crédibilité de l'organisation.

Monsieur Stéphan Deschênes, membre, quitte la séance.

Le PDG mentionne que des enjeux demeurent, dont l'adhésion aux services SAAQclic. Il souligne qu'il ira visiter le centre de service de Henri-Bourassa sous peu et que des vidéos de témoignages pourront être transmises aux membres qu'il remercie par ailleurs pour leur support.

En terminant, le président du conseil d'administration demande au vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules comment se déroule le déploiement de SAAQclic avec ses partenaires. Le vice-président répond que le changement se déroule bien et mentionne que la plateforme informatique utilisée par les policiers connaît également une refonte, ce qui implique plus de changements pour ce partenaire. Aussi, il souligne que les mandataires de Contrôle routier Québec exercent bien leur travail.

La vice-présidente aux contributions d'assurance, aux finances et au contrôle organisationnel, le vice-président aux stratégies de marketing et de sécurité routière et à l'expérience employé, le vice-président à l'expérience numérique, le vice-président à l'accès sécuritaire au réseau routier, le vice-président aux services aux assurés et le vice-président au contrôle routier et à la sécurité des véhicules quittent la séance.

7. AUTRES SUJETS

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

8. PROCHAINE SÉANCE DU CONSEIL

La prochaine séance régulière du conseil se tiendra le 15 juin 2023, à 8 h.

9. HUIS CLOS DES MEMBRES AVEC LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

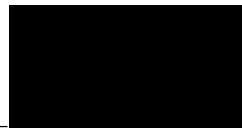
Les membres se réunissent à huis clos avec le PDG.

10. HUIS CLOS DES MEMBRES

Les membres se réunissent à huis clos.

11. LEVÉE DE LA SÉANCE À 12 H 30

Président



Secrétaire générale