

Commission de l'administration publique

Québec, le 6 décembre 2023

Monsieur Éric Ducharme
Président-directeur-général
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Objet : Examen du Rapport annuel de gestion 2021

Monsieur le Président-Directeur général,

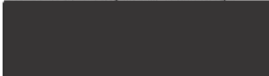
Le 26 septembre 2023, la Commission de l'administration publique s'est réunie en séance de travail afin d'examiner les rapports annuels de gestion de ministères et d'organismes publics assujettis au chapitre II de la Loi sur l'administration publique. Parmi eux figurait le Rapport annuel de gestion 2021 de la Société d'assurance automobile du Québec. Je vous transmets ici les observations des membres de la Commission de l'administration publique tirées de cet examen.

En somme, l'information présentée dans le rapport annuel de gestion est claire et bien structurée. Les explications sur les écarts entre les cibles et les résultats ainsi que les actions envisagées pour y remédier mériteraient cependant d'être approfondies. À ce sujet, les parlementaires remarquent que plusieurs des cibles non atteintes ont trait à la satisfaction de la clientèle. Par ailleurs, les membres de la Commission notent une nette augmentation des plaintes fondées depuis 2019. Fort de ces constats, quelles mesures la SAAQ a-t-elle mises en place pour améliorer la satisfaction de sa clientèle?

Enfin, parallèlement à l'examen du Rapport annuel de gestion 2021, les parlementaires ont souligné que la Commission n'a toujours pas reçu une mise à jour sur le déploiement du projet Carrefour des services d'affaires (CASA) de la SAAQ. En mars, 2019, à la suite de l'examen du Rapport annuel de gestion 2017, la Commission a réclamé annuellement une mise à jour détaillée de l'état d'avancement de ce projet. La dernière correspondance reçue remonte au 21 avril 2022.

... 2

Édifice Pamphile-Le May



Téléphone :
Télécopieur :



Pour finir, je vous informe que les principaux constats de la Commission de l'administration publique ont été publiés dans un chapitre de son plus récent rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics.

Je vous invite à faire part de vos commentaires sur ces observations au secrétaire de la Commission de l'administration publique, M. Dominic Garant, à l'adresse [REDACTED] d'ici le 1^{er} février prochain.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président-directeur général, à mes sentiments les meilleurs.

La présidente de la Commission de
l'administration publique,



Marwah Rizqy
Députée de Saint-Laurent

Édifice Pamphile-Le May

Téléphone [REDACTED]
Télécopieur [REDACTED]